



CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETIVO

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

2019

Contenido

<i>INTRODUCCIÓN</i>	3
1. Objetivo General.	4
a. Objetivos específicos.....	4
2. Alcance.	4
3. Marco Normativo.	4
4. Identificación de mecanismos de recolección de información.....	6
5. Priorización de Variables.....	7
a. Encuesta Física 7	7
b. Peticiones Ciudadanas 8	8
6. Presentación de Resultados.....	9
a. Resultados Encuesta..... 9	9
b. Resultados Peticiones Ciudadanas..... 17	17

INTRODUCCIÓN

Este documento tiene como finalidad plasmar el ejercicio realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía para la recolección de información de los grupos de interés del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, para determinar la información que estos solicitan y poder construir planes que brinden una atención efectiva de las necesidades ciudadanas, entre ellas la habilitación de los canales de atención idóneos.

Este documento se realiza dando cumplimiento a la implementación de ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la información pública (Ley 1712 de 2017).

El ejercicio de caracterización de usuarios del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC) realizado por el proceso de atención a la ciudadanía, fue desarrollado tomando como base dos diferentes fuentes de información; primero los resultados de la aplicación de una encuesta física diligenciada individualmente por cada ciudadano que visito las sedes y espacios de participación de la entidad. Segundo la información extraída de las peticiones ciudadanas interpuestas al IDPAC y registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS que se recogen a través de los 5 canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, virtual, telefónico y buzón) para la vigencia 2019

La información de las fuentes mencionadas permitió identificar características geográficas, demográficas, intrínsecas y de comportamiento.

Finalmente, es importante decir que este ejercicio se centra en las variables que puedan servir de criterio al momento de tomar acciones encaminadas hacia una mejor prestación de los productos y servicios de la Entidad.

1. Objetivo General.

Identificar las características y necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos beneficiarios o interesados en los servicios ofrecidos por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC, de manera tal que permita contar con información precisa que pueda ser requerida en la entidad para adecuar la oferta institucional, diseñar o implementar un nuevo servicio, planear adecuaciones de infraestructura o de canales de atención, entre otras aplicaciones.

a. Objetivos específicos

- Identificar a los ciudadanos usuarios de los servicios ofrecidos por el IDPAC en los diferentes puntos de atención dispuestos por el IDPAC

Determinar los intereses, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos usuarios de los servicios ofrecidos por el IDPAC en los diferentes puntos de atención dispuestos por el IDPAC

- Establecer los canales preferidos por los ciudadanos usuarios de los servicios ofrecidos por el IDPAC, para comunicarse o acceder a la información y servicios prestados por el IDPAC

2. Alcance.

Con el presente documento se pretende realizar una primera aproximación en la identificación de los usuarios y grupos beneficiarios o interesados en los servicios ofrecidos por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC que acuden a los diferentes puntos de atención físicos del Instituto así como a los ciudadanos que requieren información de la Entidad a del aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS

3. Marco Normativo.

Tabla 1. Marco Normativo

Norma	Contenido
	Constitución Política de Colombia
Ley 1712 de 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 197 de 2014	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
Decreto 2623 de 2009	"Por el cual se Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"
Acuerdo Distrital 257 de 2006	"Por el cual se dictan normas básicas sobre la estructura, organización y funcionamiento de los organismos y de las entidades de Bogotá, distrito capital, y se expiden otras disposiciones"
Acuerdo Distrital 731 de 2018	La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá adelantará las acciones necesarias, para coordinar la estandarización y homogenización de la prestación de servicios, para lograr los más altos niveles de calidad en todos los organismos y las entidades del Distrito, mediante la adopción de manuales de servicio, la suscripción de acuerdos de nivel de servicio y la implementación de los principios de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía. - reglamentará el rol del defensor de la ciudadanía para que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión como defensor de la ciudadanía. y, adelantará las acciones de promoción y divulgación correspondientes.
Acuerdo 645 de	"Por el cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas para Bogotá D.C. 2016 — 2020 "Bogotá Mejor para Todos"
Documento CONPES D.C. 01 DE 2019	Política Pública Distrital de Transparencia, Integridad y No Tolerancia con la Corrupción.
CONPES 3785 de 2013	"Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"
Documento CONPES D.C. 3649 DE 2010	Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
Guía para Entidades	Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. (2013)

Públicas.	
Ley 790 de 2002	“Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”; fija en su Capítulo III, Artículo 14 la implementación del programa GOBIERNO EN LÍNEA”
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades y / o Agencias del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”
Ley 1474 de 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”
Ley 1753 de 2015	“Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014-2018: TODOS POR UN NUEVO PAÍS”
Decreto 2641 de 2012	“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, adopta una metodología y estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
Decreto 2693 de 2012	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”

4. Identificación de mecanismos de recolección de información

La Secretaria General proceso de Atención a la Ciudadanía, consciente de la necesidad de conocer los requisitos de los ciudadanos para adecuar su oferta institucional y fortalecer sus canales de atención, aplicó el formato de encuesta para recolectar información a cada usuario que se acercó a los puntos de atención del IDPAC.

El formato de encuesta fue aplicado en las dos (2) sedes A y B y en los 20 espacios de participación ciudadana distribuidos en las localidades.

En las sedes del IDPAC se brinda información y orientación sobre los trámites, servicios y programas del IDPAC.

En los espacios de participación local se brinda información sobre trámites y servicios, orientación y asesoría sobre temas comunales, líneas de participación a nivel organizacional y poblacional.

En las sedes A y B y los 20 espacios de participación los ciudadanos aplicaron 276 encuestas de caracterización de usuarios.

Por otra parte, para complementar el ejercicio de caracterización de usuarios del IDPAC se toma la información primaria de las peticiones ciudadanas registradas en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, del periodo año 2019.

5. Priorización de Variables

a. Encuesta Física

De acuerdo con los lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés elaborada por el Departamento Nacional de Planeación, la Secretaría General – Atención a la Ciudadanía realizó la priorización de variables y determinó la utilización de las siguientes variables.

Tabla 2. Variables Elegidas

Tipo de Variable	Dato de Usuario
Geográfica	Localidad
Demográficas	Edad
	Sexo de nacimiento
	Orientación Sexual
	Teléfono
	Tipo de Población
	Escolaridad
Intrínsecas	Discapacidad
	Intereses
	Acceso- uso de canales

- Variables Geográficas:

Corresponden al área de ubicación de los usuarios y a aquellas características que están directamente asociadas con la misma, para el caso del IDPAC se busca identificar la localidad de procedencia de los usuarios de los diferentes puntos de atención personalizada dispuestos por el IDPAC.

- Variables Demográficas:

Hacen referencia a diferentes características de la población, en el caso del ejercicio realizado por la Secretaría General – Atención a la Ciudadanía se tuvieron en cuenta las siguientes:

- Edad
- Sexo de nacimiento
- Orientación Sexual
- Teléfono
- Tipo de población
- Escolaridad
- Discapacidad

- Variables Intrínsecas:

Se refieren a actividades o valores comunes de los ciudadanos (preferencias individuales o estilos de vida). Para el caso del ejercicio realizado se escogieron las preferencias de acceso y uso de los canales que hace el ciudadano

b. Peticiones Ciudadanas

Como segundo aspecto complementario en la caracterización se utilizara la información de las peticiones ciudadanas registradas en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS que se recogen a través de los 5 canales de atención dispuestos por la Entidad (presencial, escrito, virtual, telefónico, buzón), vigencia año 2019.

De acuerdo con los canales de comunicación dispuestos, las variables priorizadas para la caracterización de los ciudadanos que realizan peticiones ciudadanas son las siguientes:

Tipo de Variable	Dato de Usuario
Geográfica	Localidad
Intrínseca	Uso de Canales
	Notificación
	Tipo de Usuarios
	Tipo de Personas
	Tipo de Peticionario
	Tipo de Solicitante
	Tipo de Registro
De Comportamiento	Subtemas Consultados
	Peticiones por Dependencia
	Tipología de las Peticiones
	Tramites o Servicios

6. Presentación de Resultados

a. Resultados Encuesta

VARIABLES GEOGRÁFICAS: Se identificó la ubicación por localidad de los usuarios que acceden a la oferta de servicios del IDPAC. De acuerdo con los datos recolectados la Localidad de San Cristóbal y la localidad de Kennedy con 16% respectivamente, reúnen el mayor número de asistencia de ciudadanos para consulta de los trámites o servicios del IDPAC, seguido de Tunjuelito con un 10%.

Tabla 3. Asistencia por Localidades

POR LOCALIDAD	CANTIDAD	%
SAN CRISTOBAL	45	16%
KENNEDY	45	16%
CIUDAD BOLIVAR	33	12%
TUNJUELITO	28	10%
ENGATIVA	23	8%
FONTIBON	18	7%
SUBA	18	7%
SANTA FE	15	5%
USAQUEN	12	4%
LA CANDELARIA	10	4%
BOSA	8	3%
CHAPINERO	4	1%
RAFAEL URIBE URIBE	4	1%
ANTONIO NARIÑO	3	1%
USME	3	1%
MARTIRES	2	1%
PUENTE ARANDA	5	2%
TOTAL	276	

Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC.

VARIABLES DEMOGRÁFICAS: Dentro de las variables demográficas utilizadas, los resultados de la encuesta muestran el siguiente comportamiento.

- **Edad**

Se pudo determinar que cerca del 60% de los ciudadanos que asisten a los puntos de atención del IDPAC son mayores de 46 años. Lo anterior sumando el porcentaje de los ciudadanos cuyo rango de edad se encuentra entre los 46 y 55 años (31%) y el rango de edad de mayores de 56 años (28%). Las características de edad de los usuarios que acceden a la oferta de servicios del IDPAC se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 4. Población por rangos de edad

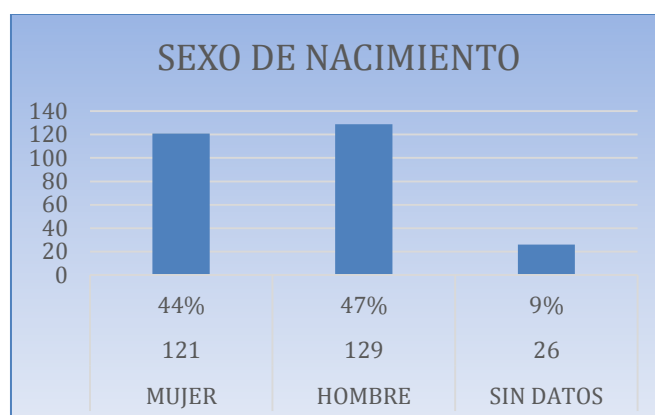
RANGOS DE EDADES	CANTIDAD	PORCENTAJE
46-55 años	85	31%
Mas de 56 años	78	28%
36-45 años	45	16%
26-35 años	36	13%
14-25 años	20	7%
Menos de 14 años	6	2%
No proporciona datos	6	2%
TOTAL	276	100%

Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC.

- **Sexo de nacimiento.**

De acuerdo con los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, el 47% de los usuarios que asisten a los puntos de atención del Instituto son hombres, mientras el 44% son mujeres. El 9% restante, corresponde a personas que no registraron esta variable

Gráfica 1

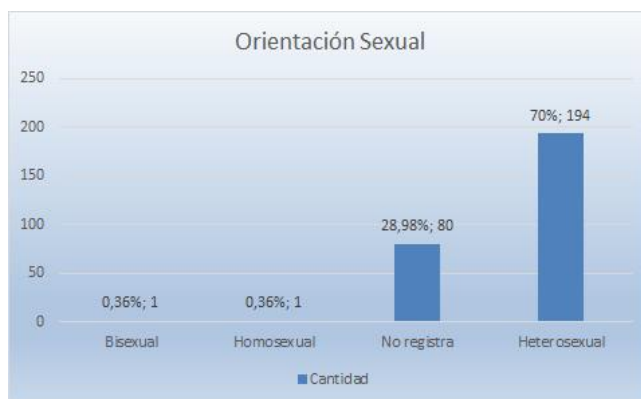


Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC.

- **Orientación Sexual.**

Del análisis sobre la información recolectada en los diferentes puntos de atención, se logra evidenciar que 70% de la población manifestó ser heterosexual, el 0.36% contestó ser bisexual y un porcentaje igual declaró ser homosexual. No obstante se desataca que el 29% de los encuestados no registraron ninguna respuesta.

Gráfica 2.

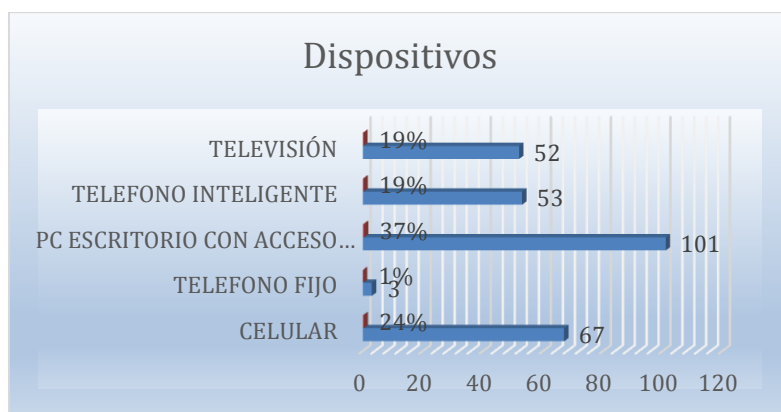


Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC.

- **Dispositivos en el hogar.**

En cuanto al uso de dispositivos se determina que el más usado por los usuarios es el computador con un porcentaje del 37%, seguido del celular con un 24%, teléfonos inteligentes con un porcentaje del 19% y televisores con igual porcentaje.

Gráfica 4



Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC.

- **Tipo de población.**

La encuesta arrojó como resultado para esta variable, que el XX de los ciudadanos que acceden a la oferta de servicios del IDPAC no se identifican con ninguno de los tipos de población, el porcentaje restante se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfica 5.

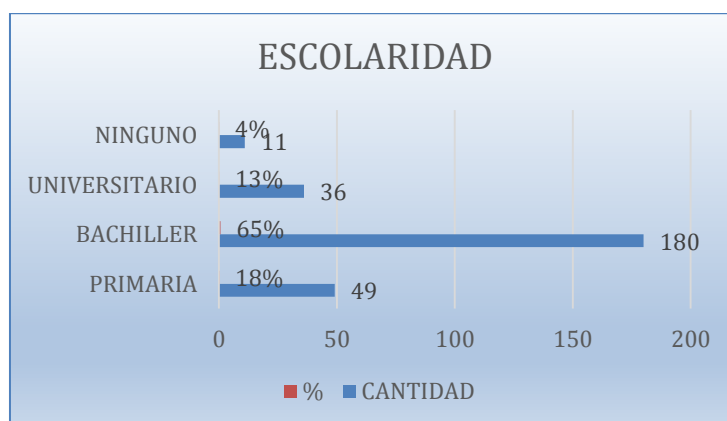


Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC.

- **Escolaridad.**

En cuanto a la variable escolaridad se encuentra que el mayor porcentaje de usuarios refiere tener bachillerato en un porcentaje 65% seguido de primaria con un porcentaje del 18% y universitario con un 13%; 4% de usuarios no refiere ningún grado escolar.

Gráfica 6.



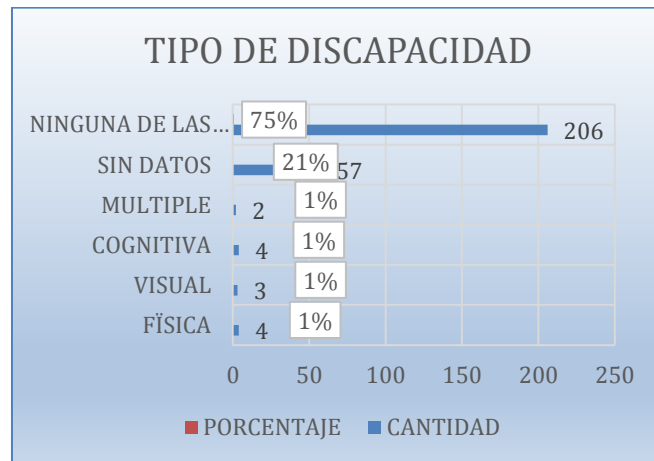
Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC

- **Discapacidad**

Al realizar el análisis de esta variable se encuentra un porcentaje del 75% de usuarios que refiere no presentar ningún tipo de discapacidad de las enunciadas en la encuesta.

Un 20% de usuarios no respondieron este ítem en la encuesta. Y con un 1% los usuarios respondieron tener una discapacidad múltiple, cognitiva, visual o física.

Gráfica 7.



Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC

Resultados Encuesta Variables Intrínsecas

Intereses: La tabla No 5. muestra que el servicio de mayor demanda por parte de los usuarios del IDPAC es inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado con un porcentaje de 59 usuarios que corresponde a un 21% del total de encuestas aplicadas, seguido de constitución de más de una junta en un mismo territorio con un 8% mismo porcentaje del trámite Cancelación de la Personería Jurídica de las Organizaciones Comunales de Primero y Segundo Grado. El total de los resultados se pueden observar a continuación.

Tabla 5. Participación de la Ciudadanía por Tramites.

#	TRAMITES	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	59	21%
	Aprobación de la adopción o reforma de los estatutos que rigen los asuntos internos de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Acción Comunal.		0%
2	Constitución de más de una Junta de Acción Comunal en un mismo territorio y que se conoce también como División Territorial.	23	8%
	Obtener autorización para crear una nueva Junta de Acción Comunal en el mismo territorio, donde ya existe una previamente constituida.		0%
3	Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	23	8%
	Cancelación del reconocimiento legal que se impone a una organización comunal por violación de las normas legales y estatutarias o por disolución de la organización.		0%
4	Inscripción de los dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	7	3%
	Reconocimiento de los dignatarios de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociación de Juntas de Acción Comunal, que hayan sido elegidos para el desempeño de cargos en los órganos de dirección, administración, vigilancia, conciliación y representación.		0%
5	Apertura y registro de libros para las organizaciones comunales de primero y segundo grado, trámite que se conoce también como Reemplazo de libros.		0%
	Inscripción de los libros de tesorería, inventarios, actas de asamblea, directivas y registro de afiliados de las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal.		0%
6	Reconocimiento de la personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado.	4	1%
	Acreditar a las Juntas de Acción Comunal, Juntas de Vivienda Comunitaria y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal como organizaciones sin ánimo de lucro, con capacidad suficiente para contraer obligaciones, ejercer derechos y realizar actividades en beneficio de las comunidades que representan.		0%
7	Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado (trámite en línea)	2	1%
	Certificación de reconocimiento legal otorgado a organismos comunales de primer grado como Juntas de Acción Comunal y Juntas de Vivienda Comunitaria, o segundo grado como Asociaciones de Juntas de Acción Comunal, organismos que deben estar ubicados dentro de la jurisdicción.		0%
	Sin Información	12	4%

Tabla 5. Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC

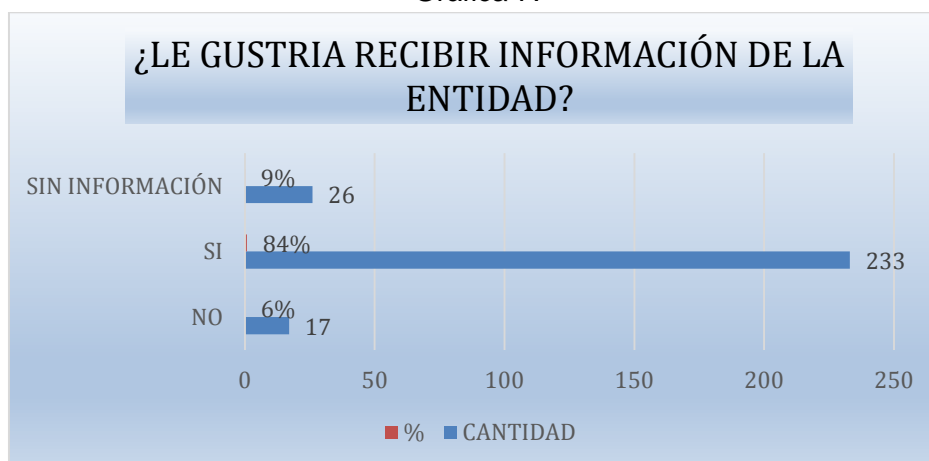
En cuanto al uso de los servicios 83 usuarios refirieron el servicio de asesoría y acompañamiento a las organizaciones sociales, comunitarias y comunales con un 30%, seguido por el servicio procesos de formación en participación ciudadana con un 7%, acompañamiento en los procesos de elección de grupos poblacionales con un 6% y por último los usuarios refirieron con un 3% el apoyo en el desarrollo de proyectos sociales y obras de infraestructura bajo modelo Uno más Uno igual todos Una más Una igual todas.

#	SERVICIOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
1	Asesoría y acompañamiento a las organizaciones sociales, comunitarias y comunales.	83	30%
2	Acompañamiento en los procesos de elección de grupos poblacionales, organizaciones sociales y comunales e instancias de participación en el Distrito Capital.	16	6%
3	Procesos de formación en participación ciudadana	20	7%
4	Apoyo en el desarrollo de proyectos sociales y obras de infraestructura bajo modelo "Uno más Uno = Todos - Una más Una = Todas".	8	3%
5	Fortalecimiento de proyectos e iniciativas de las organizaciones del Distrito, a través del proceso de formación e intercambio de experiencias e incentivos, contemplado en Bogotá Líder.		0%
6	Asesoría técnica a instancias de participación en el Distrito Capital.	5	2%
7	Asesoría técnica a los Consejos de Propiedad Horizontal.	2	1%
8	Promoción de la participación para buscar alternativas de solución a retos de política pública a través de herramientas digitales (Bogotá Abierta).		0%
	Sin información	12	4%

Fuente encuesta aplicada en las sedes y espacios del IDPAC

Información de eventos, programas, y proyectos del IDPAC: AL 84% de los encuestados manifestaron que les gustaría recibir información referente a eventos, programas, y proyectos del IDPAC, mientras que el 6% de usuarios manifestó no estar interesado en recibir información, se destaca que el 9% de los usuarios no respondieron esta pregunta.

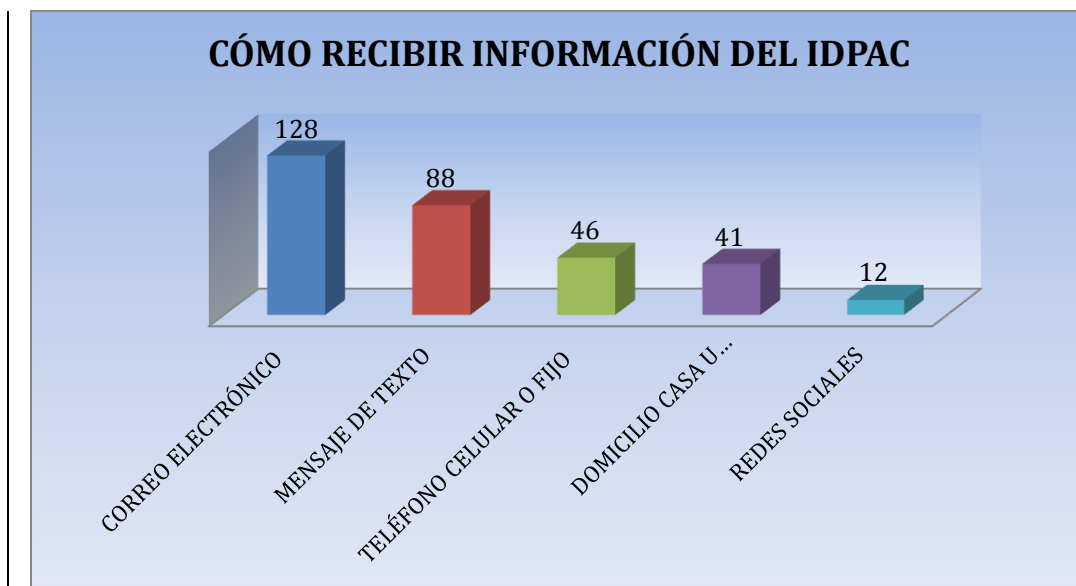
Gráfica 7.



Gráfica No 7

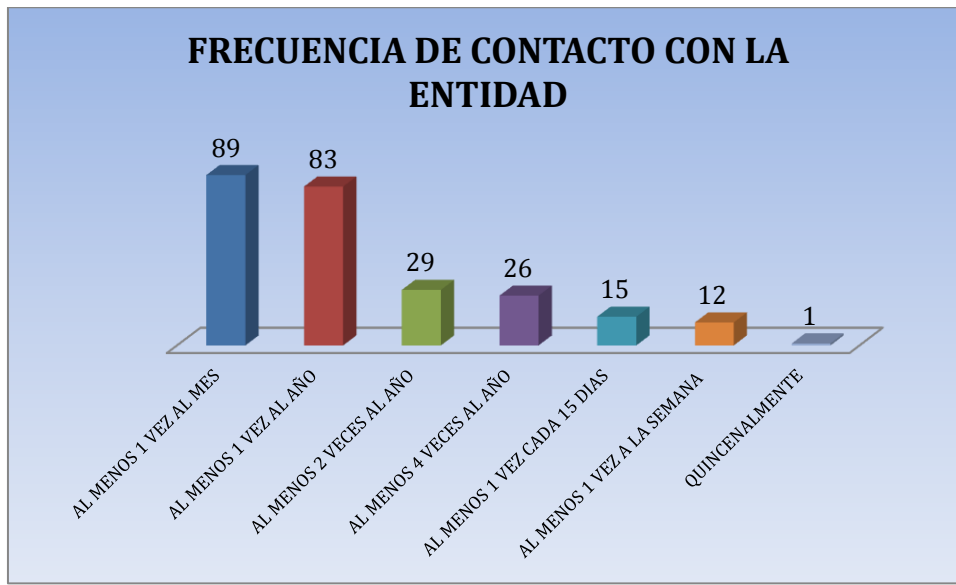
Como le gustaría recibir información del IDPAC: 128 usuarios que corresponde al 46.3% de los encuestados manifestaron que les gustaría recibir información a través de correo electrónico, 88 usuarios que corresponde al 31.8 % desea recibir información por mensajes de texto, 46 usuarios que corresponde al 16.6 % por Teléfono Celular o fijo, 41 usuarios que corresponde al 14.8% desea recibir información en su domicilio u oficina y por ultimo 12 usuarios que corresponde al 4.3% desea recibir información a través de redes sociales.

Gráfica 7.



Frecuencia de contacto con la entidad: De acuerdo con los resultados obtenidos, el 34% de los usuarios se contactan con la entidad al menos 1 vez al mes, 32% lo hacen una vez al año, 11% lo hacen 2 veces por año y el 10% los hacen al menos 4 veces por año

Gráfica 8.



Resultados Peticiones Ciudadanas

Peticiones Registradas Periodo Enero – Noviembre 2019: Para el año 2019, durante el periodo del 1 de enero al 30 de noviembre se registraron 1000 peticiones en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS.

Para el periodo en mención el mes que más se registró peticiones en el aplicativo SDQS fue en marzo con 112 registros con que corresponden a un 11.2%, seguido de febrero con 102 que corresponde a un 10.2% y agosto con 100 que corresponde a un 10% del total de peticiones registradas durante el periodo.

Mes	Número de Peticiones Registradas - SDQS Enero - Noviembre Año 2019
enero	85
febrero	102
marzo	112
abril	98
mayo	84
junio	60
julio	96
agosto	100
septiembre	87
octubre	96
Noviembre	80

Tabla 1. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

VARIABLES Geográficas: Dentro de las variables geográficas utilizadas, los resultados de las peticiones realizadas por los ciudadanos en el aplicativo SDQS muestran el siguiente comportamiento.

- Localidad origen de la petición

Para el análisis del registro de peticiones por localidad, del total de peticiones registradas se toman como muestra 309 peticiones que cuentan con la información de localidad registrada.

La localidad de Suba presenta 42 peticiones registradas durante el periodo de análisis, lo que corresponde al 13.2%, seguido de Ciudad Bolívar con 32 que corresponde a un 10.3% seguido de Engativá con 30 peticiones que corresponde a un 9.7%.

Localidad	Número de Peticiones Registradas por Localidad
Usaquén	14
Chapinero	7
Santa Fe	6
San Cristóbal	29
Usme	5
Tunjuelito	3
Bosa	13
Kennedy	20
Fontibón	5
Engativá	30
Suba	41
Barrios Unidos	7
Teusaquillo	19
Mártires	18
Antonio Nariño	8
Puente Aranda	25
Candelaria	4
Rafael Uribe	22
Ciudad Bolívar	32
Sumapaz	1

Tabla 2. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

VARIABLES Intrínsecas

Uso de canales: Para dar mayor claridad a qué se entiende por cada uno de los canales de atención, a continuación, encontrará una breve explicación de los canales de comunicación del IDPAC.

Canal virtual: este se desarrolla a través del aplicativo del sistema Bogotá Te Escucha – SDQS a través del cual se pueden formular requerimientos ciudadanos.

Canal escrito: conformado por los mecanismos de recepción de documentos escritos a través de correo postal, radicación personal, correo electrónico.

Canal presencial: es el que se da a través del contacto directo con las diferentes dependencias con el fin de brindar información de manera personalizada frente a requerimientos específicos de los usuarios.

Canal telefónico: medio de comunicación verbal por medio de una línea telefónica para que el usuario pueda generar requerimientos a la Entidad.

Canal Buzón: conformado por urnas dispuestas en las sedes de la entidad, donde a través de un formato los ciudadanos pueden interponer sus requerimientos a la entidad.

El resultado del uso de canales de acuerdo con las solicitudes realizadas por los ciudadanos en el aplicativo SDQS es el siguiente:

Canales	Uso de Canales
Buzón	3
E-mail	149
Escrito	286
Presencial	10
Teléfono	24
Web	528

Tabla 3. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Se encuentra que el canal más utilizado en la entidad por los usuarios es el canal web con un índice de uso de 528 ciudadanos que corresponde a un porcentaje de 52.8%, seguido del canal escrito con valor de 286 lo que corresponde a un porcentaje de 28.6%, y del canal e-mail con un valor de 149 lo que corresponde a un porcentaje del 14.9%.

Notificación: La notificación que más utilizan los usuarios en su interacción con el IDPAC es la electrónica con 502 notificaciones que corresponde a un porcentaje del 50.2%, En cuanto a las notificaciones en físico se presentaron 255 que corresponde a un porcentaje de 25.5%, por último la ciudadanía solicitó notificación web en 243 ocasiones, siendo el tercer medio solicitado de notificación con un porcentaje de 24.3%.

Tipo	Numero de Notificaciones por Tipo
Física	255
Electrónica	502
Web	243

Tabla 4. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Tipo de persona o peticionario: En cuanto al tipo de persona que interactúa con el IDPAC se encuentra que 980 son personas naturales que corresponde a un porcentaje del 98%, 2% corresponden a personas

Tipo de Persona	Cantidad de personas
Natural	980
Jurídica	20

Tabla 5. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Tipo de Solicitante: De acuerdo a la información obtenida del aplicativo SDQS, el 98% de los peticionarios, realizaron las solicitudes a título personal, el 1.4% corresponde a representantes de otras personas, mientras que tres (3) personas presentaron una acción colectiva que corresponde a un porcentaje del 0.3% del total de usuarios del IDPAC, por último, como apoderado se presentó una (1) petición ciudadana que corresponde al 0.1% del total de usuarios.

Lo anterior concluye que la mayoría de usuarios del IDPAC interponen sus peticiones de forma directa al IDPAC sin utilizar personas que medien la interposición del requerimiento.

Calidad del Solicitante	Cantidad de Solicitantes
Apoderado	1
En nombre propio	980
Acción Colectiva	3
En Representación de	14

Tabla 6. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Tipo de Registro: El tipo de registro enuncia que persona o entidad realiza el registro de la petición en el sistema, 516 usuarios registraron de forma propia sus requerimientos en el IDPAC, a través del aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS lo que corresponde a un porcentaje de 51.6%, así mismo, se tiene que a 285 usuarios que el IDPAC a través de sus funcionarios les registro en el aplicativo SDQS sus peticiones ciudadanas, lo que corresponde a un porcentaje del 28.5%. 19.9% de las peticiones fueron trasladadas al Instituto desde otras entidades del Distrito.

Tipo de Registro	Cantidad de Tipo de Registro
Por el Distrito	199
Por el ciudadano	516
Propios	285

Tabla 7 Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Variables de Comportamiento, dentro de éstas variables se encuentran los subtemas consultados, peticiones por dependencia y tipologías de las peticiones

Subtemas Consultados: De acuerdo a la información recopilada del aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS se determinaron 31 temas solicitados por los usuarios del IDPAC, De las 1000 solicitudes, no se tuvieron en cuenta 62 solicitudes en las que los ciudadanos no registraron el subtema.

De acuerdo a lo anterior se pudo determinar que el 24.7% de las solicitudes realizadas corresponden a comunicación para la información, el 21.6% corresponden a temas relacionados con Inspección Vigilancia Control, en tercer lugar se encuentra el subtema de Propiedad Horizontal con un total de 8% de las solicitudes

En la siguiente tabla se pueden consultar la totalidad de temas solicitados por los usuarios en el aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS

Temas	Cantidad de Temas Consultados
Talento Humano	15
Apoyo Logístico	4
Temas Étnicos	4
Discapacidad	4
Asesoría Jurídica	13
Propiedad Horizontal	80
Servicio a la Ciudadanía	59
Centro de Documentación	4
Comunicación para la información	247
Conflicto al interior de las juntas	21
Ejecución de Obras	29
Fortalecimiento de la Organización Social	25
Gerencia de Escuela	3
Incidencia Disciplinaria	4
Temas Planeación	3
Solicitud de Información Copias	11
Información Contratos	5
Inspección Vigilancia Control JAC	216
Apertura de Libros	2
Certificados Personería Jurídica	2
Constitución de más de una Junta	2
Inscripción de Dignatarios	9
Reforma de Estatutos	2
Organizaciones de Mujer y Genero	4
Organizaciones Juveniles	5
Participación Ciudadana	71
Gestión Financiera	1
Temas Administrativos	29
Traslados a otras Entidades Distritales	37
Traslados a otras Entidades Nacionales	3
Veedurías Ciudadanas	20

Tabla 8. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Peticiones por Dependencia: Respecto al destino de las solicitudes, se encontró que el 48.5% de las solicitudes se encontraban dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunes, 20.4% a la Secretaría General – Atención a la Ciudadanía, 9.8% al grupo de Propiedad Horizontal, y 4% a la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social.

A continuación se presenta el total de solicitudes de acuerdo a la dependencia responsable.

Dependencia	Número de Peticiones por Dependencia
Archivo Central	2
Atención al Ciudadano	204
Contabilidad y Presupuesto	1
Contratos	14
Recursos Físicos	7
Talento Humano	14
Tesorería	1
Dirección General	3
Gerencia de Escuela	10
Gerencia de Instancias de Participación	11
Gerencia de Proyectos	34
Oficina de Comunicaciones	8
Oficina de Planeación	5
Oficina Jurídica	33
Control Interno	1
Control Interno Disciplinario	25
Propiedad Horizontal	98
Secretaría General	21
Subdirección de Asuntos Comunes	458
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	40
Subdirección de Promoción de la Participación	10

Tabla 9. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Tipologías de las Peticiones: La tipología que en mayor número buscan los usuarios en el IDPAC corresponde a las consultas con 38% del total de tipologías utilizadas, seguido por derechos de petición de interés particular 31.7%, 9.6% de las solicitudes fueron Derecho de petición de interés general y 8.6% corresponden a acceso a la información.

A continuación, se presenta la totalidad de tipologías por peticiones

Tipo de Petición	Cantidad de Tipo de Petición
Consulta	380
Denuncia por actos de corrupción	43
Derecho de petición de interés general	96
Derecho de petición de interés particular	317
Queja	34
Reclamo	27
Solicitud de acceso a la información	86
Solicitud de Copia	9
Felicitación	1
Sugerencia	7

Tabla 10. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Trámites o Servicios: De acuerdo al aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS los ciudadanos demandaron de la entidad en el periodo en mención 985 servicios que corresponde a un porcentaje del 98.5%. el 1.5% restante, corresponde a trámites solicitados.

Tramite o Servicio	Numero de Tramites o Servicios
Tramite	15
Servicio	985

Tabla 11. Fuente aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS-2019

Conclusiones

Como resultado del análisis de la información de caracterización de usuarios del IDPAC, información que fue recolectada a través de dos fuentes primarias de información como fue: la atención brindada de forma presencial en las sedes A y B y en los espacios de participación local y a través de los requerimientos interpuestos a la entidad por medio del sistema Bogotá Te Escucha – sdqs, se concluye lo siguiente:

- En el ejercicio realizado la mayor interacción de usuarios de forma presencial de mayor a menor porcentaje la presentaron las localidades de San Cristóbal, Kennedy, Ciudad Bolívar, Tunjuelito y Engativá.
- La mayor población que interactúa con el IDPAC por rango de edad, se encuentra en los usuarios con una edad entre 46 y 55 años con un 30,8% y mas de 56 años con un porcentaje 28%, lo cual puede corresponder a los usuarios que acceden a los tramites y servicios de la Subdirección de Asuntos Comunales.

- Del análisis sobre la información recolectada en las sedes A y B y en los puntos de atención, se logra evidenciar que el 70% de la población manifestó ser heterosexual y sobre el 30% no registro informacion los usuarios.

Cabe mencionar que el tema de los grupos LGBTI es manejado directamente por la gerencia de Mujer Genero por lo tanto esta informacion es referenciada por los usuarios directamente a ellos.

- Al analizar el uso de los tramites se infiere que con el mayor porcentaje del 21% los usuarios refieren utilizar la inscripción o reforma de estatutos, seguido de un porcentaje del 8% constitución de más de una junta de acción en un mismo territorio y le sigue con el mismo porcentaje cancelación de la personería jurídica de una jac.

En cuanto al uso de servicios se encuentra con un porcentaje del 30% el servicio acompañamiento y fortalecimiento de las organizaciones sociales, comunales y comunitarias seguido con un porcentaje del 7% se encuentra el desarrollo de procesos de formación y con un 6% está el acompañamiento a procesos eleccionarios de grupos poblaciones, organizaciones sociales, comunales y comunitarias del Distrito.

- Se encuentra en un porcentaje alto que los usuarios desean recibir información a través de los medios virtuales de comunicación, seguido de un porcentaje de usuarios que desean recibir información en su domicilio, esto demuestra la tendencia al uso de los medios virtuales de comunicación que va unido al desarrollo de la política Distrital de gobierno en línea, con lo cual la información circula en tiempo real, ahorrando dinero y tiempo tanto para usuarios como para la administración, fortaleciendo el desarrollo de la política cero papeles a nivel Distrital.
- En cuanto al item del numero de veces que se contactan los usuarios con la entidad se encontro que 89 usuarios refieren que se contactan con la entidad al menos 1 vez al mes con un porcentaje del 34%, seguido de 83 que dicen contactarse al menos 1 vez al año con un porcentaje del 32%, luego se encuentra que 29 usuarios afirman contactarse al menos 2 veces al año con un porcentaje del 11% y por ultimo 26 que dicen contactarse al menos 4 veces al año con un porcentaje del 10%.
- Los usuarios refieren utilizar más en el IDPAC el canal de comunicación web, seguido del escrito, el e-mail y por último el telefónico. Lo cual denota en los ciudadanos el cambio de hábitos hacia los canales virtuales.
- El medio de notificación más solicitado por los usuarios en el IDPAC es el virtual, seguido del escrito.
- El tipo de persona que interpone requerimientos con el IDPAC en el porcentaje más alto son personas naturales, siendo el número de personas jurídicas muy bajo.

- A su vez el tipo de peticionario que interpone requerimientos con el IDPAC en el porcentaje mayor corresponde a personas naturales, siendo muy poco el porcentaje del peticionario jurídico, siendo este ítem igual que el anterior.
- En cuanto a la calidad del solicitante en el IDPAC con un porcentaje del 90% los usuarios interponen sus peticiones en nombre propio, seguido de un porcentaje muy bajo en representación de, acción colectiva 3 y con apoderado 1.
- El mayor porcentaje de peticiones lo realizaron los usuarios a la Subdirección Comunal, con un porcentaje de 48.5%.

Seguido con un porcentaje de 20.4% al proceso de Atención al Ciudadano sobre el total de temas consultados.

Propiedad Horizontal con 98 peticiones de los usuarios, lo cual corresponde a un porcentaje de 9.8% sobre el total de temas consultados.

Y por último los usuarios solicitaron a la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social 40 requerimientos, que corresponden a un porcentaje del 4% del total de temas solicitados por los ciudadanos.

- La tipología consulta es la más utilizada por los ciudadanos está directamente relacionada con el tema más solicitado a la entidad como lo es el tema comunal y a su vez con la dependencia que es más requerida por los ciudadanos como lo es la Subdirección de Asuntos Comunes.
- De acuerdo al aplicativo Bogotá Te Escucha – SDQS los ciudadanos demandaron de la entidad en el periodo en mención 985 servicios que corresponde a un porcentaje del 98.5% a su vez los usuarios demandaron del IDPAC en el mismo periodo 15 trámites que corresponde a un porcentaje del 1.5% del total de servicio y trámites requeridos.

Lo anterior demuestra que los usuarios del IDPAC buscan en un porcentaje más alto los servicios a través del aplicativo SDQS que los trámites.

Los usuarios del IDPAC buscan realizar los servicios de forma virtual mientras que los trámites los realizan de forma presencial.