



INFORME DE CARACTERIZACION DE USUARIOS

Noviembre 30 de 2021



Contenido

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
NORMATIVIDAD	4
ALCANCE.....	6
PERIODO DE ESTUDIO	6
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	6
DESARROLLO DEL EJERCICIO.....	7
Grafica 1 – desarrollo, rango de edad.....	13
Grafica 2- Identificación de género	14
Grafica 3 – identificación de orientación sexual.....	15
Gráfica 4 – identificación grupo étnico.....	15
Gráfica 5- Identificación discapacidad.....	16
Gráfica 6- Identificación nivel educativo.....	17
Gráfica 7- identificación localidad.....	18
Grafica 8- identificación estrato socioeconómico.....	19
Grafica 9- Identificación servicio de internet.....	20
Gráfica 10-identificación de dispositivos móviles.....	20
Gráfica 11- Conocimiento de información y recepción.....	20
Gráfica 12- Frecuencia de comunicación.....	21
Gráfica 13 – identificación de dependencias.....	22
Conclusiones	23



IDPAC

BOGOTÁ

CARACTERIZACION DE USARIOS

INTRODUCCION

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

El presente documento corresponde a la descripción del avance realizado con respecto al ejercicio de Caracterización de usuarios realizado por el proceso de Atención a la Ciudadanía con corte al 30 de noviembre de 2021, lo anterior se realizó con el fin de dar cumplimiento a lo señalado en el Decreto Distrital 847 de 2019 – CAPITULO II – LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS – Artículo 9, que señala: “...**las entidades distritales deberán llevar a cabo procesos de caracterización que les permita conocer las condiciones, necesidades y expectativas de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés**”.

OBJETIVO GENERAL

Identificar las condiciones, expectativas 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, atendidos por el proceso de Atención a la Ciudadanía de manera que permita contar con información precisa que pueda ser requerida en la entidad y con ello establecer acciones para la mejora continua y adecuar los servicios institucionales, facilitando la toma de decisiones en los procesos misionales de la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar las características, necesidades de los grupos de valor y las partes interesadas con el propósito de adecuar la oferta de trámites y servicios y productos conforme con sus necesidades y expectativas.
- Identificar las particularidades y necesidades de los grupos de valor y partes interesadas con el fin de realizar procesos de racionalización de trámites y servicios con el fin de facilitar la interacción de los ciudadanos con la entidad, contribuir a la eficacia y eficiencia de la gestión pública y fortalecer los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad
- Adecuar los mecanismos de comunicación con la ciudadanía, potenciando los canales de información presenciales y virtuales.

NORMATIVIDAD

La caracterización de los grupos de valor permite dar cumplimiento en su totalidad o parcialmente a las siguientes normas:

Normatividad	
Ley 1757 de 2015	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
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 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
Ley 962 de 2005	por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Documento CONPES 3785 de 2013	Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano
Decreto 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
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.

**IDPAC****BOGOTÁ**

CARACTERIZACION DE USARIOS

ALCANCE

Realizar la caracterización de los grupos de valor y partes interesadas del Instituto Distrital de la participación y Acción Comunal – IDPAC, proceso Atención a la Ciudadanía y procesos Misionales de la entidad.

PERIODO DE ESTUDIO

La caracterización de usuarios se realiza con la información que dispone el proceso de Atención a la Ciudadanía de las interacciones realizadas a través de los canales que administra.

El periodo de información corresponde desde 1 de enero a 15 noviembre año 2021

FUENTES DE INFORMACIÓN

Para el desarrollo de este ejercicio de caracterización se utiliza como referencia la información con la que actualmente cuenta el proceso de atención a la Ciudadanía, la cual es tomada de los canales de comunicación con la ciudadanía que administra el proceso.

- Correo Institucional
- PBX de la entidad
- Canal WhatsApp
- Atención presencial
- Sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha.




IDPAC



CARACTERIZACION DE USARIOS

DESARROLLO DEL EJERCICIO

Se realizó la modificación del formato de Caracterización de Usuarios el cual finalmente fue aprobado por la Oficina Asesora de Planeación el día 28/06/2021. (ver anexo 1)

	ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	Código:IDPAC-AC-FT-06 Versión:02 Página 1 de 1 Fecha: 28/06/2021
	CARACTERIZACION DE USUARIOS	

Posteriormente se procedió a realizar el cuestionario en FORMS el cual se encuentra anclado al correo electrónico del proceso de Atención a la ciudadanía atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co, el cual se encuentra dispuesto en la siguiente ruta:

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=8VYRD21AI0GZ8KI2uDW5tic50iLxyaNcmviqMNFImpJUQ0JaMjNFU0ZHSzBQSIBZN0c1NjYMEkyUS4u>



CARACTERIZACION DE USARIOS IDPAC

PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Código IDPAC-AC-FT-06
Versión: 2
Fecha de emisión: Mayo 26 de 2021

Se dará cumplimiento a la Política de tratamiento de datos personales definida por la entidad.
<https://www.participacionbogota.gov.co/tramites-y-servicios/atencion-al-ciudadano/politica-de-tratamiento-datos-personales>

...

* Obligatorio

1. Nombre y Apellido *

2. *Nombre identitario:
Responde al proceso de construcción de la identidad del sujeto, que lo lleva a adoptar un nombre que lo identifique y respecto del cual puede elegir libremente mantenerlo o no.

3. Teléfono *

4. Correo electrónico *

Este link se dispuso para acceso de la ciudadanía en la página web, atención a la ciudadanía como se muestra en la siguiente figura:

Encuesta de Caracterización de usuarios



Posteriormente se realizó una invitación por medio de correo electrónico a los ciudadanos que habían tenido contacto con la entidad a través del proceso de atención a la ciudadanía por los canales dispuestos para ello, los cuales son:

- PBX
- WhatsApp
- Sistema Bogotá te escucha SDQS
- Presencial
- Correo electrónico atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

Donde se les pregunto lo siguiente:

Señor/a Ciudadano/a

El proceso de Atención a la Ciudadanía del **Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC-**, ha evidenciado que usted tuvo una interacción con nuestra entidad durante este año, la entidad desarrolla un proceso de caracterización de los usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y canales de comunicación a las necesidades y expectativas de la ciudadanía, **por lo cual le solicitamos nos autorice para enviarle el formulario o link para aplicar la encuesta.**



IDPAC

BOGOTÁ

CARACTERIZACION DE USARIOS

Si está de acuerdo por favor conteste este correo con la palabra **SI**.

Si, por el contrario, está en desacuerdo y no desea seguir recibiendo este tipo de información del **IDPAC** por favor devuelva este correo con la palabra **NO**.

Para cualquier información adicional puede contactarse a nuestro PBX: 241 7900/30

o a nuestro WhatsApp: 318 2380916

La anterior invitación se envió a 237 correos electrónicos con corte al 30 de noviembre de 2021. De los cuales se recibió respuesta positiva de 90.

A 90 ciudadanos se les envió el siguiente correo:

IDPAC - Caracterización de Usuarios

Señor/a Ciudadano/a

El proceso de Atención a la Ciudadanía del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, **lo/ la** invita a participar en el ejercicio de caracterización de usuarios contestando el cuestionario que se encuentra en el siguiente link:

<https://forms.office.com/r/gAwJDfB6xp>

También lo puede encontrar ingresando a nuestra página web

<https://www.participacionbogota.gov.co/atencion-la-ciudadania> - encuesta de caracterización de usuarios.

Agradecemos su participación.

Cordialmente,

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC

Sede Principal: Avenida Calle 22 N° 68C - 51 - CP: 110931

PBX: (57) (1) 2417900/30

www.participacionbogota.gov.co

Sede Principal: Avenida Calle 22 # 68C-51

Teléfono PBX: (57) (1) 2417900 - 2417930

www.participacionbogota.gov.co

Código Postal: 110311



/ParticipacionBogota



@BogotaParticipa

www.participacionbogota.gov.co

De los cuales con corte al 30 de noviembre de 2021 se recibieron 74 encuestas.



	<p>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p>	<p>Código: IDPAC-AC-FT-06 Versión: 02 Página 1 de 1 Fecha: 28/06/2021</p>
	<p>CARACTERIZACION DE USUARIOS</p>	

Nombres y Apellidos _____

***Nombre identitario:** _____
 * Nombre identitario responde al proceso de construcción de la identidad del sujeto, que lo lleva a adoptar un nombre que lo identifique y respecto del cual puede elegir libremente mantenerlo o no.

Teléfono _____ **Correo electrónico** _____

Dirección: _____

Indique el barrio o vereda en el que vive: _____

1. Seleccione el rango de edad a la que pertenece
 *(marque una opción)

Menor de 14 años	<input type="checkbox"/>
De 15 a 28 años	<input type="checkbox"/>
De 29 a 59 años	<input type="checkbox"/>
Mas de 60 años	<input type="checkbox"/>

2. ¿Con cuál género se identifica?

Femenino	<input type="checkbox"/>
Masculino	<input type="checkbox"/>
Transgénero	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

¿Cuál?: _____

3. ¿Cuál es su orientación sexual? *(marque una opción)

Lesbiana	<input type="checkbox"/>
Gay	<input type="checkbox"/>
Transgénero	<input type="checkbox"/>
Bisexual	<input type="checkbox"/>
Intersexuales	<input type="checkbox"/>
Heterosexual	<input type="checkbox"/>
¿Otro	<input type="checkbox"/>

¿Cuál?: _____

4. A qué grupo étnico pertenece?

Gitano	<input type="checkbox"/>
Indígena	<input type="checkbox"/>
¿A cuál población indígena	<input type="checkbox"/>
Raizales	<input type="checkbox"/>
Palenqueros	<input type="checkbox"/>
Afrodescendientes	<input type="checkbox"/>
Ninguno de los anteriores	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>

¿Cuál?: _____

5. Si su lengua o idioma es diferente al español por favor indique c _____

6. Si posee algún tipo de discapacidad por favor indique cual; * Si usted es cuidador de una persona con cualquiera de los tipos de discapacidad, seleccione la discapacidad de la persona a la que cuida.

Física	<input type="checkbox"/>	Sordoceguera	<input type="checkbox"/>	Psicosocial (mental)	<input type="checkbox"/>
Auditiva	<input type="checkbox"/>	Intelectual	<input type="checkbox"/>	Ninguna	<input type="checkbox"/>
Visual	<input type="checkbox"/>	Múltiple	<input type="checkbox"/>		

7. Cuáles su nivel educativo?

Primaria	<input type="checkbox"/>	Bachillerato	<input type="checkbox"/>	Técnico - Tecnólogo	<input type="checkbox"/>
Universitario	<input type="checkbox"/>			Ninguno	<input type="checkbox"/>

8. Seleccione la localidad a la que pertenece

1. Usaquén	<input type="checkbox"/>	5. Usme	<input type="checkbox"/>	9. Fontibón	<input type="checkbox"/>	13. Teusaquill	<input type="checkbox"/>	17. La Candelaria	<input type="checkbox"/>
2. Chapinero	<input type="checkbox"/>	6. Tunjuelito	<input type="checkbox"/>	10.	<input type="checkbox"/>	14. Mártires	<input type="checkbox"/>	18. Rafael Uribe	<input type="checkbox"/>
3. Santafé	<input type="checkbox"/>	7. Bosa	<input type="checkbox"/>	11. Suba	<input type="checkbox"/>	15. Antonio	<input type="checkbox"/>	19. Ciudad Bolívar	<input type="checkbox"/>
4. San Cristóbal	<input type="checkbox"/>	8. Kennedy	<input type="checkbox"/>	12. Barrios	<input type="checkbox"/>	16. Puente	<input type="checkbox"/>	20. Sumapaz	<input type="checkbox"/>

10. Estrato socioeconómico de su vivienda: *Marque c

1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5	<input type="checkbox"/>	6	<input type="checkbox"/>
---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------

11. ¿Cuenta con acceso a internet? Si No

12. ¿Cuál/cuáles dispositivos de comunicación utiliza para acceder a la información?

Computador de escritorio o portátil	<input type="checkbox"/>	Celular	<input type="checkbox"/>
Televisión	<input type="checkbox"/>	Teléfono fijo	<input type="checkbox"/>
Smart Phone (Teléfono Inteligente)	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>
		¿Cuál?:	<input type="checkbox"/>

13. ¿A usted le gustaría recibir información sobre las actividades que adelanta la entidad para promover la participación ciudadana por correo electrónico o WhatsApp?

SI NO

14. Con qué frecuencia se contacta con la entidad

Al menos una vez a la semana	<input type="checkbox"/>	Al menos 2 veces al año	<input type="checkbox"/>
Al menos una vez cada 15 días	<input type="checkbox"/>	Al menos 1 vez al año	<input type="checkbox"/>
Al menos una vez al mes	<input type="checkbox"/>	Otro	<input type="checkbox"/>

		<p>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</p> <p>Código IDPAC-AC-FT-06</p> <p>Versión:02</p> <p>Página 1 de 1</p> <p>Fecha: 28/06/2021</p>																																																				
<p>Al menos 4 veces al año</p>		<p>CARACTERIZACION DE USUARIOS</p>																																																				
<p>15. Identifique las dependencias de las cuales usted ha recibido alguna atención</p> <table border="1"> <tr><td>Dirección General</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Oficina Asesora de Comunicaciones</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Subdirección de Asuntos Comunales</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Secretaría General</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Subdirección de Fortalecimiento de la Organización social</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Atención a la Ciudadanía</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Gerencia Mujer y Genero</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Control interno disciplinario</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Gerencia de Etnias</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Gestión Documental (correspondencia- radicación)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Gerencia de Juventud</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Gestión Financiera (presupuesto, tesorería, contabilidad)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Subdirección de Promoción de la Participación</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Gestión de Recursos Físicos (logística, inventarios y almacén)</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Gerencia de Escuelas de Participación</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Gestión de Tecnologías de la información</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Gestión de Talento Humano</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Gerencia de Proyectos</td><td><input type="checkbox"/></td><td>Gestión Contractual</td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>Oficina Asesoría Jurídica</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Oficina de Control Interno</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Oficina Asesora de Planeación</td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td></tr> </table>			Dirección General	<input type="checkbox"/>	Oficina Asesora de Comunicaciones	<input type="checkbox"/>	Subdirección de Asuntos Comunales	<input type="checkbox"/>	Secretaría General	<input type="checkbox"/>	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización social	<input type="checkbox"/>	Atención a la Ciudadanía	<input type="checkbox"/>	Gerencia Mujer y Genero	<input type="checkbox"/>	Control interno disciplinario	<input type="checkbox"/>	Gerencia de Etnias	<input type="checkbox"/>	Gestión Documental (correspondencia- radicación)	<input type="checkbox"/>	Gerencia de Juventud	<input type="checkbox"/>	Gestión Financiera (presupuesto, tesorería, contabilidad)	<input type="checkbox"/>	Subdirección de Promoción de la Participación	<input type="checkbox"/>	Gestión de Recursos Físicos (logística, inventarios y almacén)	<input type="checkbox"/>	Gerencia de Escuelas de Participación	<input type="checkbox"/>	Gestión de Tecnologías de la información	<input type="checkbox"/>	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	<input type="checkbox"/>	Gestión de Talento Humano	<input type="checkbox"/>	Gerencia de Proyectos	<input type="checkbox"/>	Gestión Contractual	<input type="checkbox"/>	Oficina Asesoría Jurídica	<input type="checkbox"/>			Oficina de Control Interno	<input type="checkbox"/>			Oficina Asesora de Planeación	<input type="checkbox"/>		
Dirección General	<input type="checkbox"/>	Oficina Asesora de Comunicaciones	<input type="checkbox"/>																																																			
Subdirección de Asuntos Comunales	<input type="checkbox"/>	Secretaría General	<input type="checkbox"/>																																																			
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización social	<input type="checkbox"/>	Atención a la Ciudadanía	<input type="checkbox"/>																																																			
Gerencia Mujer y Genero	<input type="checkbox"/>	Control interno disciplinario	<input type="checkbox"/>																																																			
Gerencia de Etnias	<input type="checkbox"/>	Gestión Documental (correspondencia- radicación)	<input type="checkbox"/>																																																			
Gerencia de Juventud	<input type="checkbox"/>	Gestión Financiera (presupuesto, tesorería, contabilidad)	<input type="checkbox"/>																																																			
Subdirección de Promoción de la Participación	<input type="checkbox"/>	Gestión de Recursos Físicos (logística, inventarios y almacén)	<input type="checkbox"/>																																																			
Gerencia de Escuelas de Participación	<input type="checkbox"/>	Gestión de Tecnologías de la información	<input type="checkbox"/>																																																			
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	<input type="checkbox"/>	Gestión de Talento Humano	<input type="checkbox"/>																																																			
Gerencia de Proyectos	<input type="checkbox"/>	Gestión Contractual	<input type="checkbox"/>																																																			
Oficina Asesoría Jurídica	<input type="checkbox"/>																																																					
Oficina de Control Interno	<input type="checkbox"/>																																																					
Oficina Asesora de Planeación	<input type="checkbox"/>																																																					
<p>16. Describa brevemente las necesidades y/o expectativas frente a la prestación de los servicios del IDPAC.</p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>																																																						
<p>Se dará cumplimiento a la Política de tratamiento de datos personales definida por la entidad.</p> <p>https://www.participacionbogota.gov.co/tramites-y-servicios/atencion-al-ciudadano/politica-de-tratamiento-datos-personales</p>																																																						

Grafica 1 – desarrollo, rango de edad.

7. Seleccione el rango de edad a la que pertenece (marque una opción)

[Más detalles](#)

[Insights](#)

- Menor de 14 años 0
- de 15 a 28 años 10
- de 29 a 59 años 50
- Mas de 60 años 14



De acuerdo con las preguntas evaluadas en la encuesta donde se puede cuantificar el rango de edades de la población que más interactuó con la Entidad, se observa que los ciudadanos que más consultas presentan están en el rango de edades entre los 29 a 59 años, seguido de los ciudadanos de más de 60 años, como se puede evidenciar en la gráfica:

Lo anterior demuestra que la mayor interacción de los ciudadanos con la entidad se presenta en personas adultas con un porcentaje del 67%

En segundo lugar los ciudadanos con un rango de edad de más de 60 con un porcentaje del 19%, que corresponde a los adultos mayores.

En tercer lugar con 10 interacciones y un porcentaje del 14% se encuentran los jóvenes, siendo el rango más bajo por edad más bajo presentado.

La interacción de personas adultas se presenta por los usuarios de las Juntas de Acción Comunal, que en su mayoría son adultos y adultos mayores.

Grafica 2- Identificación de género.

8. ¿Con cuál género se identifica? (marque una opción)

[Más detalles](#)

[Insights](#)

● Femenino	36
● Masculino	37
● Transgénero	0
● otro	1



Ahora bien, en cuanto al género que más interacciones registró la encuesta en esta vigencia 2021 es el masculino con una interacción de 37 hombres, con un porcentaje del 50%

En segundo lugar, se presenta una interacción de 36 mujeres con un porcentaje de 49%

Y en tercer lugar con una interacción de 1 ciudadano y un porcentaje del 1% se presentan otros géneros.

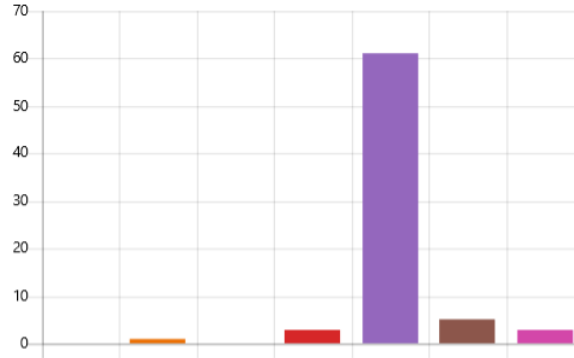
Lo anterior demuestra una participación igualitaria entre hombres y mujeres en el acceso a la oferta institucional de la entidad.

Gráfica 3 – identificación de orientación sexual.

10. ¿Cuál es su orientación sexual? (marque una opción)

[Más detalles](#)

● Lesbiana	0
● Gay	1
● Transgenero	0
● Bisexual	3
● Heterosexual	61
● Otro	5
● Prefiere no contestar	3



En cuanto a la orientación sexual, 61 ciudadanos se identificaron en su mayoría como heterosexuales con un porcentaje del 83%.

En segundo lugar, se encuentra otras orientaciones con una interacción de 5 ciudadanos y un porcentaje del 8%.

En tercer y cuarto lugar con una interacción igual de 3 personas con un porcentaje del 4% se encuentran los bisexuales y personas que prefieren no contestar.

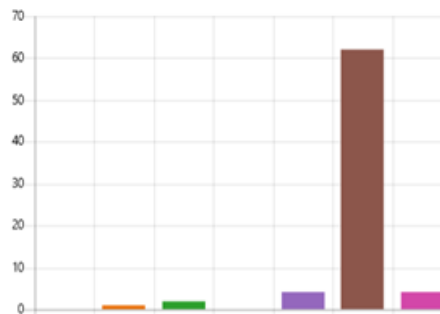
Los datos confirman una participación mayoritaria de las personas heterosexuales en los asuntos de la entidad.

Gráfica 4 – identificación grupo étnico.

12. ¿A qué grupo étnico pertenece?

[Más detalles](#)

● Gitano	0
● Indígena	1
● Raizales	2
● Palenqueros	0
● Afrodescendiente	4
● Ninguno de los anteriores	62
● otro	4



En la encuesta se consultó el grupo étnico al que pertenece con una interacción de 62 ciudadanos y un porcentaje del 84% que respondió no pertenecer a ninguno de los anteriores.

En segundo lugar con una interacción igual de 4 ciudadanos y un porcentaje del 6% se encuentran los afro descendientes y otros grupos.

En tercer lugar con una interacción de 2 ciudadanos que corresponde a un porcentaje del 3% se encuentra el grupo raizales

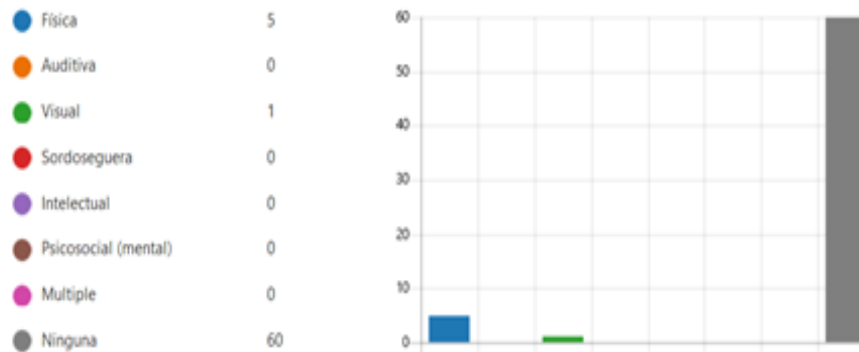
Y en cuarto lugar con una interacción de 1 ciudadano y un porcentaje del 1% se encuentra el grupo de indígenas.

Lo anterior determina como los diferentes grupos étnicos consolidan su participación en los asuntos de la entidad.

Gráfica 5- Identificación discapacidad.

16. Si posee algún tipo de discapacidad por favor indique cual

[Más detalles](#)



Esta pregunta solo fue respondida por 66 ciudadanos:

En cuanto a la pregunta posee algún tipo de discapacidad 60 personas respondieron que no, lo cual corresponde a un 90%

En segundo lugar 5 personas que corresponde a un 8% presentan discapacidad física

En tercer lugar 1 persona con un porcentaje del 2% respondió que presenta discapacidad visual

El aumento de la participación de los ciudadanos en condición de discapacidad en la oferta institucional, lleva a la entidad a generar estrategias de accesibilidad física, virtual para el reconocimiento de los derechos de este grupo de personas.

Gráfica 6- Identificación nivel educativo.

17. ¿Cuál es su nivel educativo?

[Más detalles](#)

[Insights](#)

● Primaria	2
● Bachillerato	14
● Técnico- Tecnólogo	18
● Universitario	39
● Ninguno	0



Con el ánimo de conocer el nivel educativo de nuestra población que aplico la encuesta, se obtienen los siguientes datos:

El mayor porcentaje de ciudadanos 39 con un porcentaje del 53% presentan un nivel de educación universitario.

En segundo lugar 18 ciudadanos con un porcentaje del 25% responden que presentan un nivel educativo de técnico – tecnólogo

En tercer lugar 14 ciudadanos con un porcentaje del 19% refieren haber alcanzado el nivel educativo de bachillerato

Y en cuarto lugar 2 ciudadanos con un porcentaje del 3% refieren haber alcanzado la primaria.

En un porcentaje alto, los ciudadanos que interactúan con la entidad, refieren tener una educación formal, seguido de preparación técnica y tecnológica y en un porcentaje más bajo refiere tener el bachillerato.

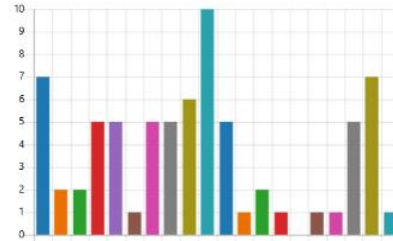
Gráfica 7- identificación localidad.



18. Seleccione la localidad a la que pertenece

[Más detalles](#)

1. Usaquén	7
2. Chapinero	2
3. Santafé	2
4. San Cristóbal	5
5. Usme	5
6. Tunjuelito	1
7. Bosa	5
8. Kennedy	5
9. Fontibón	6
10. Engativá	10
11. Suba	5
12. Barrios Unidos	1
13. Teusaquillo	2
14. Mártires	1
15. Antonio Nariño	0
16. Puente Aranda	1
17. La Candelaria	1
18. Rafael Uribe Uribe	5
19. Ciudad Bolívar	7
Sumapaz	1



Según nuestra encuesta de caracterización y teniendo en cuenta la importancia de conocer las localidades a las que pertenecen los ciudadanos que durante este año interactuaron con la Entidad, se pudo establecer el número de personas y la localidad más recurrente.

Se encuentra en primer lugar con 10 ciudadanos acuden de la localidad de Engativá con un porcentaje del 15%.

En segundo lugar con 7 ciudadanos acuden de la localidad de Usaquén y Ciudad Bolívar con un porcentaje del 10%

En tercer lugar con una participación igual por localidad se encuentran: San Cristóbal, Usme, Bosa, Kennedy, Rafael Uribe Uribe y Suba.

En cuarto lugar con una interacción de 2 ciudadanos y un porcentaje del 3% se encuentra las localidades de Teusaquillo, Chapinero y Santa Fe.

Y por último con una interacción de 1 ciudadano y un porcentaje del 1% se encuentran las localidades de Sumapaz, Candelaria, Puente Aranda, Barrios Unidos, Mártires y Tunjuelito.

CARACTERIZACION DE USARIOS

Siguiendo el mismo orden también se evaluó en la encuesta el estrato socio-económico de nuestra población interviniente, identificando que el estrato tres (3) fue el que más consultas realizó en la entidad, con un porcentaje del 39%

En segundo lugar se encuentra el estrato 2 con 22 interacciones y un porcentaje del 30%

En tercer lugar se encuentra el estrato 3 con 14 interacciones y un porcentaje del 20%, seguido del estrato 4 con 5 interacciones y un porcentaje del 7%

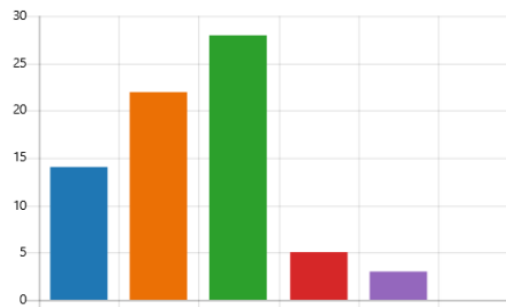
Y en último lugar con 3 interacciones el estrato 5.

Grafica 8- identificación estrato socioeconómico.

19. Seleccione el estrato socioeconómico de su vivienda

[Más detalles](#)

[Insights](#)

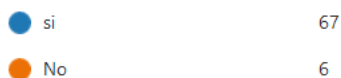


Para la Entidad es importante conocer si los ciudadanos que nos visitan o requieren información y /o ayudas puntuales por eso la encuesta de caracterización evalúa este tema, a fin de poder ampliar el canal de comunicación digital, los resultados indican que de 73 encuestados 67 ciudadanos con un porcentaje del 92% cuentan con servicio de internet y 6 con un porcentaje del 8% no cuentan con este servicio.

20. ¿Cuenta con acceso a internet?

[Más detalles](#)

[Insights](#)



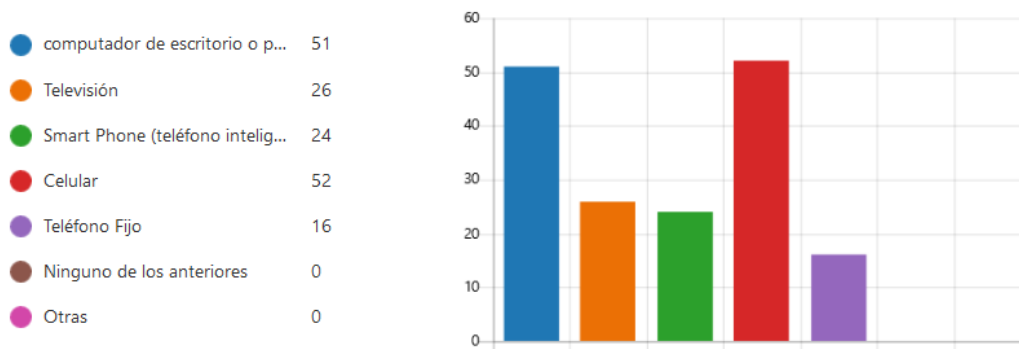
Grafica 9- Identificación servicio de internet.

Al evaluar a los ciudadanos sobre el dispositivo de comunicación que más frecuentemente utilizan, se pudo verificar que el celular ocupa el primer lugar con un porcentaje de uso del 70%, seguido del computador de escritorio con un porcentaje del 68%, en tercer lugar se encuentra el televisor con un porcentaje del 35% y en cuarto lugar el Smart Phone (teléfono inteligente) con un porcentaje del 33% y en último lugar el teléfono fijo con un porcentaje de uso del 22%.

Gráfica 10-identificación de dispositivos móviles.

21. ¿Cuál / cuáles dispositivos de comunicación utiliza para acceder a la información?

[Más detalles](#)

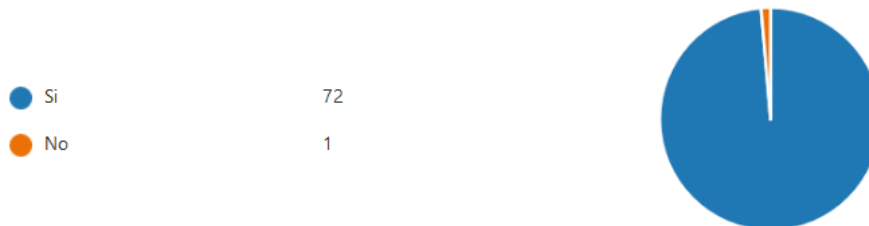


En la encuesta también se indagó a los ciudadanos si les gustaría recibir información sobre temas de participación ciudadana ya sea por los canales de comunicación de correo electrónico 72 personas respondieron que si con un porcentaje del 98% seguido de 1 persona que refirió no querer recibir información por estos canales con un porcentaje del 2%

Gráfica 11- Conocimiento de información y recepción.

22. ¿ A usted le gustaría recibir información sobre las actividades que adelanta la entidad para promover la participación ciudadana por correo electrónico o Whatsapp?

[Más detalles](#)



También en la encuesta se tomó en cuenta la frecuencia con la cual los ciudadanos se comunican con la entidad, presentando más de 6 alternativas, como se puede ver en la gráfica siguiente:

El ítem al menos una vez cada 15 días presenta un porcentaje del 20%

Le sigue al menos una vez al mes con un porcentaje del 19%

En tercer lugar otra con un porcentaje del 17%

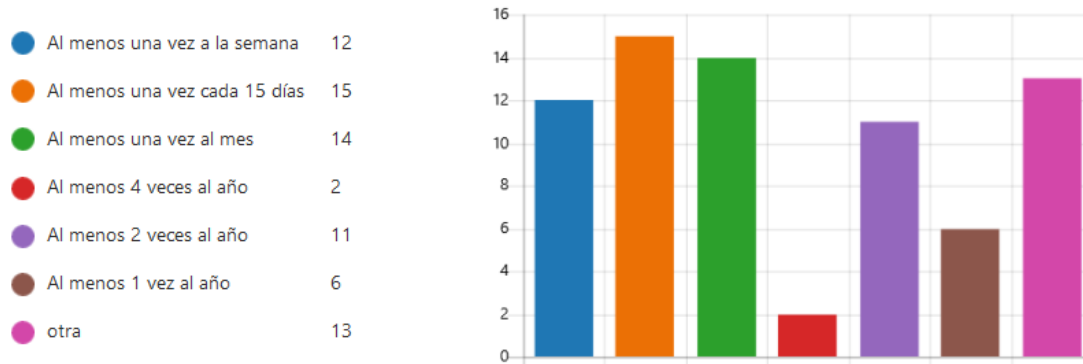
En cuarto lugar al menos una vez a la semana con un porcentaje del 16%

11 personas refirieron contactarse al menos 2 veces al año, con un porcentaje del 15%, 6 personas refirieron al menos 1 vez al año con un porcentaje del 9% y en último lugar 2 personas refieren al menos 4 veces al año con un porcentaje del 4%.

Gráfica 12- Frecuencia de comunicación.

23. Con qué frecuencia se contacta con la entidad

[Más detalles](#)



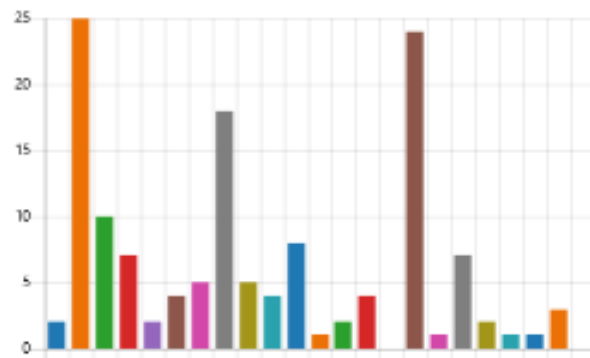
Finalmente, para conocer las dependencias de la Entidad con las cuales los ciudadanos que nos visitan tienen más interacción, la encuesta de caracterización identificó que la subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia que más requiere la ciudadanía con un porcentaje del 34%, en segundo lugar Atención a la ciudadanía con un 33%, en tercer lugar Gerencia de Escuela con un 24% en cuarto lugar la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con un porcentaje del 14% y en último lugar la oficina asesora de Jurídica con un porcentaje del 10%.

Gráfica 13 – identificación de dependencias.

24. Identifique las dependencias de las cuales ha recibido alguna atención

[Más detalles](#)

● Dirección General	2
● Subdirección de Asuntos C...	25
● Subdirección de Fortalecim...	10
● Gerencia de Mujer y Genero	7
● Gerencia de Etnias	2
● Gerencia de Juventud	4
● Subdirección de Promoció...	5
● Gerencia de Escuela de la Pa...	18
● Gerencia de instancias y Me...	5
● Gerencia de Proyectos	4
● Oficina Asesora Jurídica	8
● Oficina de Control Interno	1
● Oficina Asesora de Planeaci...	2
● Oficina Asesora de comunic...	4
● Secretaria General	0
● Atención a la Ciudadanía	24
● Control interno disciplinario	1
● Gestión Documental (corres...	7
● Gestión Financiera (presupu...	2
● Gestión de Recursos Físicos ...	1
● Gestión de Tecnologías de L...	1
● Gestión del Talento Humano	3
● Gestión Contractual	0



Conclusiones

Como resultado de la encuesta de caracterización realizada desde Atención al Ciudadano se observó que la población que más interacción tuvo con la entidad es la Adulta, es decir la población comprendida entre los 29 y los 59 años, por tal motivo es importante fortalecer la participación de la juventud en temas comunales, a razón de que la dependencia que más visitas o consultas registra es la Subdirección de Asuntos Comunales.

El papel de la mujer se ha registrado en todos los temas ciudadanos como fundamental, es por eso que uno de los principales objetivos del IDPAC seguirá siendo el de fortalecer y empoderar la participación de las mujeres en todos espacios de participación.

El aumento de la participación de los ciudadanos en condición de discapacidad en la oferta institucional, ha llevado a la entidad a generar estrategias de accesibilidad física y virtual para el reconocimiento de los derechos de este grupo de personas.

Nuestro deber, seguir acompañando y fortaleciendo a las localidades por medio de los Gestores, para que la ciudadanía en general logre encontrar las respuestas a todas las inquietudes que se generan dentro de la misma localidad, sin necesidad de tener que desplazarse hasta las instalaciones del Instituto.

Para seguir contribuyendo con el crecimiento y desarrollo de la Entidad en todos los aspectos es deber de los funcionarios y funcionarias garantizar la atención desde todos los canales de atención que se tienen dispuestos como son el correo electrónico, el whats app, el PBX, el sistema Bogotá te Escucha y el canal presencial.

Y finalmente debemos seguir apoyando a nuestra población adulta en ese gran paso a la migración digital desde nuestro portafolio de formación y capacitación dispuesto no solo en los puntos VIVE DIGITAL sino a través del canal virtual disponible para tal fin en la Escuela de Participación del Instituto.