



**CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DEL
IDPAC
VIGENCIA 2022**

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
2.1 Objetivo General	5
2.2 Objetivos Específicos	5
3. CONTEXTUALIZACIÓN	5
4. METODOLOGÍA	6
5. RESULTADOS DEL EJERCICIO.....	7
5.1 Tipo de Actor	7
5.2 Identificación de Ciudadanos	8
5.3 Territorialización de los usuarios y grupos de valor.....	14
5.4 Canal de Acceso	16
5.5 Motivo de acceso a la entidad.....	17
5.6 Cantidad de usuarios por trámite o servicio	18
5.7 Tipo de actor Vs motivo de consulta en la entidad	19
CONCLUSIONES.....	20
BIBLIOGRAFÍA.....	21

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Tipo de Actor	7
Tabla 2 Rango de edad de los ciudadanos	9
Tabla 3 Rango de edad Vs Género	10
Tabla 4 Orientación Sexual de los ciudadanos y ciudadanas atendidos	11
Tabla 5 Grupo étnico al que pertenecen los ciudadanos.....	12
Tabla 6 Personas en condición de discapacidad.....	13
Tabla 7 Nivel Educativo	14
Tabla 8 Localidades de usuarios atendidos	15
Tabla 9 Canal de acceso	16
Tabla 10 Motivo de acceso a la entidad en el periodo de análisis.....	17
Tabla 11 Número de usuarios atendidos por servicios.....	18
Tabla 12 Tipo de actor Vs motivo de consulta en la entidad	19

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Tipo de Actor	8
Ilustración 2 Rango de edad de los ciudadanos	9
Ilustración 3 Orientación Sexual	11
Ilustración 4 Nivel Educativo.....	14
Ilustración 6 Canal de Acceso	16
Ilustración 7 Motivo de acceso a la entidad.....	17

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 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 revisar, actualizar y ajustar los trámites y servicios con los que cuenta la entidad, además de implementar acciones 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 la vigencia 2022, es decir desde el primero de enero hasta el 31 de diciembre, para lo cual 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. OBJETIVO

2.1 Objetivo General

Identificar las principales características y necesidades de los usuarios o grupos de valor que acceden a los trámites y servicios del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal con el fin de fortalecer la oferta institucional.

2.2 Objetivos Específicos

- Identificar las características geográficas y demográficas de los usuarios y grupos de valor del IDPAC.
- Identificar los canales de atención que se deben fortalecer para brindar un mejor servicio.
- Desarrollar los escenarios de relacionamiento y la interacción con los grupos de valor en coordinación con todas las dependencias
- Identificar y fortalecer los trámites y servicios de la entidad de acuerdo con las demandas de la ciudadanía.

3. CONTEXTUALIZACIÓN

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal – IDPAC, 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 cuyo 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 Instituto es un establecimiento público del orden distrital, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio adscrito a la Secretaría Distrital de Gobierno.

Caracterización de usuarios y grupos de valor del IDPAC



IDPAC



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

4. METODOLOGÍA

Para la recopilación de información, se solicitó a las dependencias que tienen estrecha relación con la ciudadanía y los grupos de valor diligenciar el formato interno de caracterización, cuyo fin es estandarizar los datos recolectados durante la atención realizada por las dependencias a la ciudadanía, organizaciones sociales, y demás grupos de valor del Instituto.

El formato cuenta con tres (3) grupos de variables a saber:

- 1) Variables relacionadas con la identificación del usuario por el tipo de actor.
- 2) Variables territoriales relacionadas con la localidad a la que pertenece el usuario.
- 3) Variables intrínsecas relacionadas con el canal de acceso al servicio o trámite.

La información corresponde a la vigencia 2022, del 1 de enero a 31 de diciembre de 2022. Cabe aclarar que la información se recoge en los registros administrativos, producto de las actividades misionales de promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana.

5. RESULTADOS DEL EJERCICIO

A continuación, se presenta el análisis de la información recolectada.

5.1 Tipo de Actor

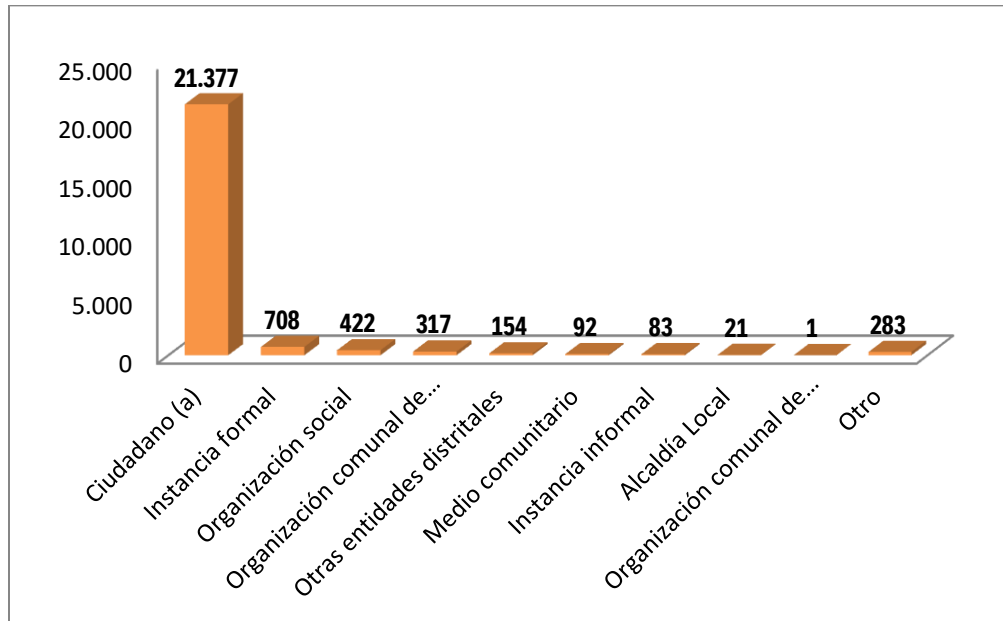
Conforme a la información recolectada para la vigencia 2022, se cuenta con un total de 23.458 datos, en la cual se pudo identificar que los principales actores son: ciudadanos, instancias formales, organizaciones sociales entre otros, como se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 1 Tipo de Actor

TIPO DE ACTOR	CANTIDAD	%
Ciudadano (a)	21.377	91.13%
Instancia formal	708	3.02%
Organización social	422	1.80%
Organización comunal de primer grado	317	1.35%
Otras entidades distritales	154	0.66%
Medio comunitario	92	0.39%
Instancia informal	83	0.35%
Alcaldía Local	21	0.09%
Organización comunal de segundo grado	1	0.004%
Otro	283	1.21%
TOTAL	23,458	100%

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Ilustración 1 Tipo de Actor



Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

De la tabla anterior, se pudo evidenciar que el tipo de actor con el que más se interactuó fueron los ciudadanos y ciudadanas con un 91.13% del total de la atención brindada, seguido de las Instancias formales con 3.02%, las Organizaciones sociales con 1.80%, las Organizaciones comunales de primer grado con el 1.35%; actores como lo son: medios comunitarios, Instancias informales, Alcaldías locales obtuvieron un porcentaje menor al 1%.

5.2 Identificación de Ciudadanos

Teniendo en cuenta que el principal actor fueron los ciudadanos y ciudadanas durante el período de análisis según la información aportada por las dependencias en el ejercicio de caracterización, el rango de edad predominante se encuentra entre los 14 a 28 años de edad (juventud), quienes comprenden el 55.18% seguido por el rango de 29 a 59 años (adultez) con 7.681 registros que equivalen al 35.93% del total de

Caracterización de usuarios y grupos de valor del IDPAC

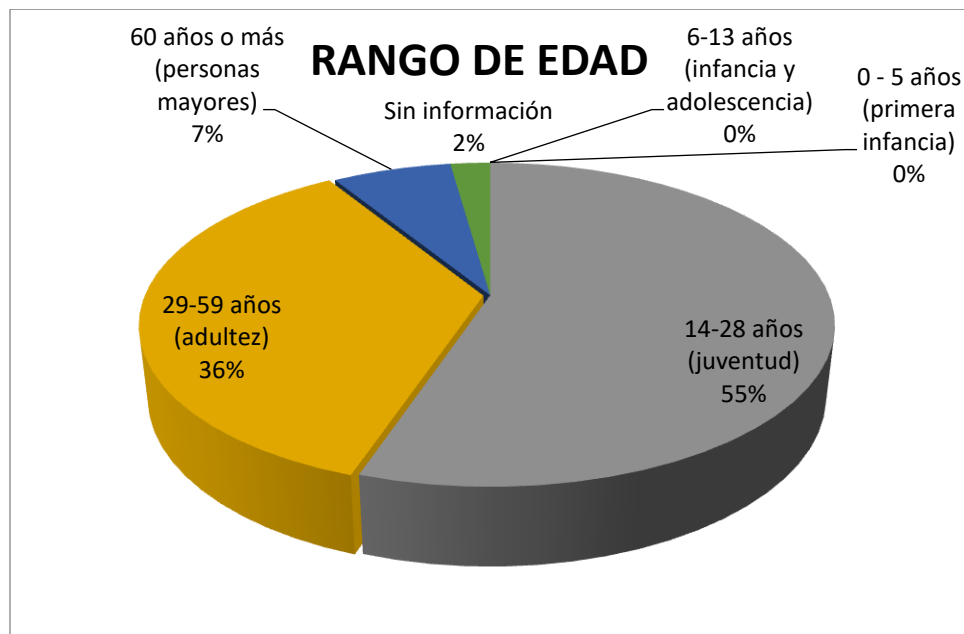
ciudadanos, el tercer lugar lo ocupan las personas mayores es decir las de 60 años de los cuales se obtuvieron 1.423 registros.

Tabla 2 Rango de edad de los ciudadanos

RANGO DE EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
0 - 5 años (primera infancia)	0	0,00%
6-13 años (infancia y adolescencia)	2	0,01%
14-28 años (juventud)	11.796	55,18%
29-59 años (adultez)	7.681	35,93%
60 años o más (personas mayores)	1.423	6,66%
Sin información	475	2,22%
TOTAL	21.377	100%

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Ilustración 2 Rango de edad de los ciudadanos



Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Caracterización de usuarios y grupos de valor del IDPAC



IDPAC



A continuación se muestra la relación Rango de edad – Género de los ciudadanos participantes en el ejercicio.

Tabla 3 Rango de edad Vs Género

Rango de edad	Femenino	Masculino	No binario	Transgénero	Otro	No deseo responder	Sin información	Total
6-13 años (infancia y adolescencia)	2	0	0	0	0	0	0	2
14-28 años (juventud)	6.790	4.796	1	10	28	171	0	11.796
29-59 años (adulthood)	4.416	2.859	0	18	9	379	0	7.681
60 años o más (personas mayores)	664	586	0	0	0	173	0	1.423
Sin información	68	44	0	0	0	359	4	475
TOTAL	11.940	8.285	1	28	37	1.082	4	21.377

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Según lo relacionado en la tabla anterior se evidencia que prevaleció la interacción del género femenino ya que se obtuvieron 11.940 registros, siendo el rango de edad entre 14-28 años (juventud) el que más interactuó en este género con 6.790 datos, seguido del rango 29-59 años (adulthood) con 4.416 registros. Por otra parte del género masculino se obtuvieron en total 8.285 registros y los rangos de edad que predominaron fueron de 14-28 años con 4.796 y el rango de 29-59 años con 2.859. Las demás opciones de género como lo son No binario y transgénero se obtuvieron datos que equivalen a menos del 1% del total de registros.

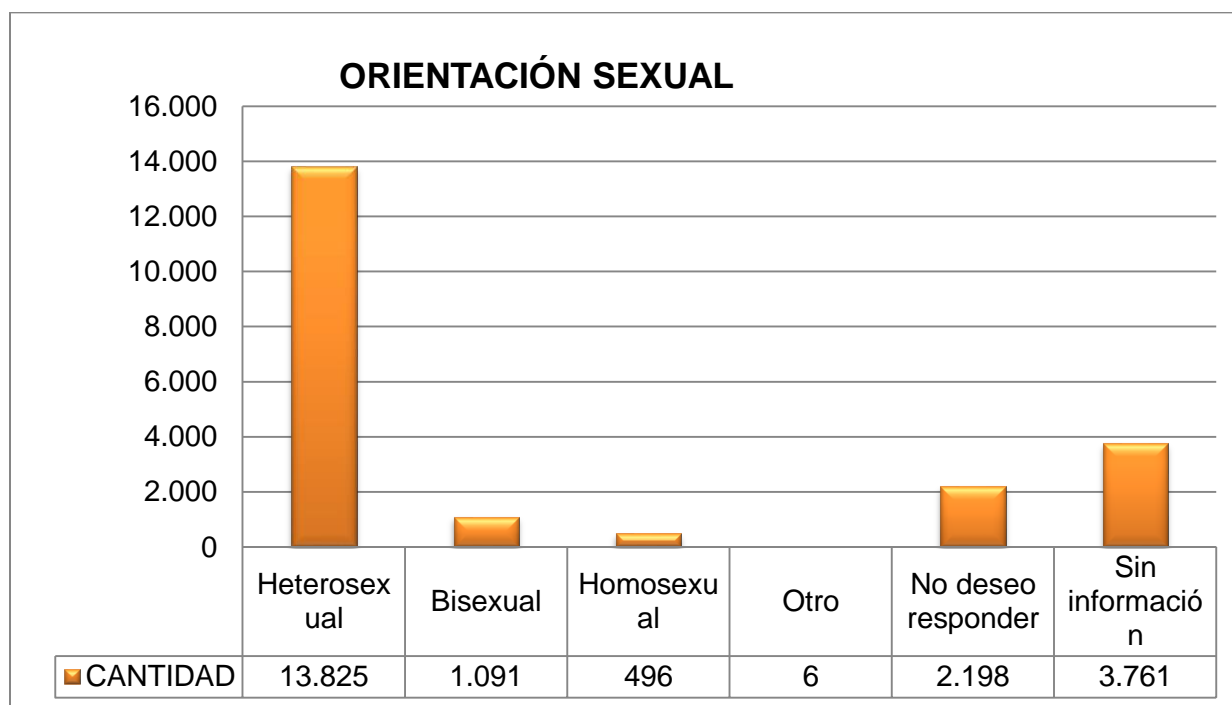
En cuanto a la orientación sexual de los ciudadanos y ciudadanas atendidas tenemos la siguiente distribución:

Tabla 4 Orientación Sexual de los ciudadanos y ciudadanas atendidos

ORIENTACIÓN SEXUAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Heterosexual	13.825	64,67%
Bisexual	1.091	5,10%
Homosexual	496	2,32%
Otro	6	0,03%
No deseo responder	2.198	10,28%
Sin información	3.761	17,59%
TOTAL	21.377	100%

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Ilustración 3 Orientación Sexual



Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Caracterización de usuarios y grupos de valor del IDPAC



IDPAC



Del gráfico anterior se evidencia que el 64.67% del total de los ciudadanos y ciudadanas atendidas son heterosexuales, 5.10% son bisexual y 2.32% son homosexuales.

Ahora bien, en cuanto al grupo étnico al que pertenecen los ciudadanos atendidos se evidenció que la mayoría (83.95%) no pertenecen a ningún grupo étnico. No obstante, dentro de los grupos étnicos que atiende el IDPAC, el 2.54% son afrodescendientes, el 1.98% indígenas, 0.21% raizales, 0.25% palenquero y 0.13% gitano. Cabe resaltar que los registros que figuran *Sin Información* corresponden a 2.163 de ciudadanos atendidos que no aportaron la información correspondiente al grupo étnico al que pertenecen y 178 ciudadanos que optaron por la opción de No responder.

Tabla 5 Grupo étnico al que pertenecen los ciudadanos

GRUPO ETNICO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Afrocolombiano(a)	542	2,54%
Indígena	423	1,98%
Palenquero(a)	53	0,25%
Raizales	45	0,21%
Gitano(a)	27	0,13%
Ninguno	17946	83,95%
Sin información	2163	10,12%
No deseo responder	178	0,83%
TOTAL	21.377	100,00%

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Otra de las características de los ciudadanos y ciudadanas más relevantes para la Entidad, es conocer las diferentes condiciones de discapacidad de los usuarios atendidos en la vigencia 2022, conforme a esto, se cuenta con la siguiente información:

Tabla 6 Personas en condición de discapacidad

DISCAPACIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
Visual	192	0,90%
Física	176	0,82%
Cognitiva	138	0,65%
Mental	75	0,35%
Auditiva	71	0,33%
Múltiple	39	0,18%
Cuidador(a) de persona con discapacidad	76	0,36%
Ninguna	17.091	79,95%
No deseo responder	55	0,26%
Sin información	3.464	16,20%
TOTAL	21.377	100,00%

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Como se observa, el 79.95% de los ciudadanos y ciudadanas atendidas no presentan ninguna discapacidad, el 16.20% no aportó información, mientras que el 3.59% de las personas atendidas manifestaron tener algún tipo de discapacidad o condición.

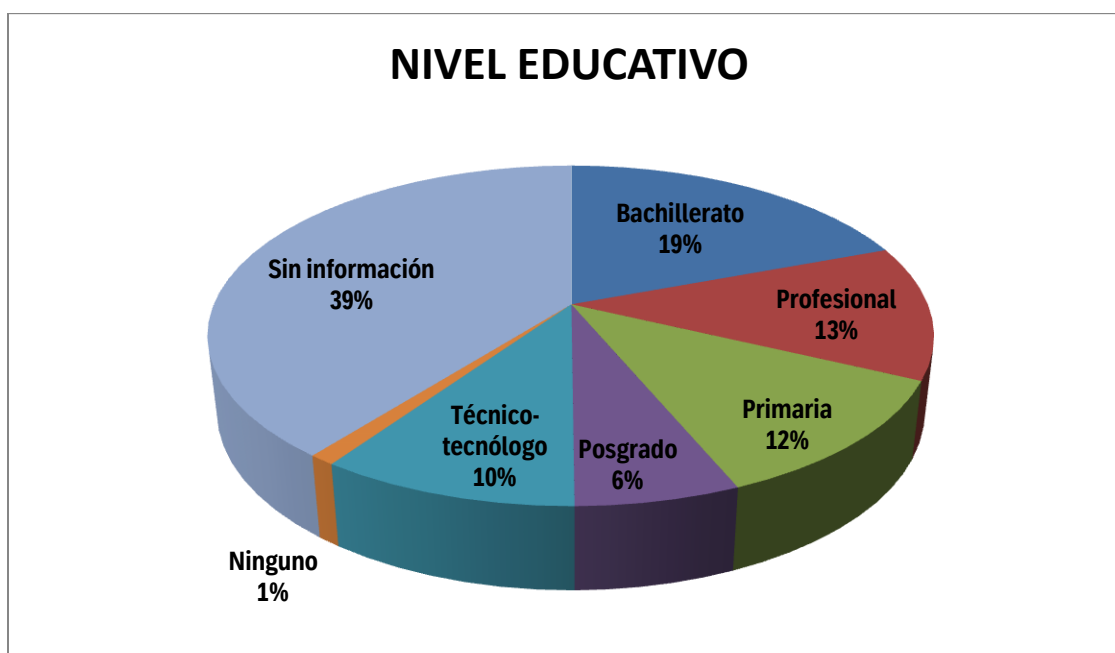
Por otro lado, de la información obtenida se logró evidenciar que el nivel educativo predominante entre los usuarios del IDPAC es Bachillerato con 4.124 personas atendidas (19.29%), seguido de profesional con 2.729 personas (12.77%), seguido del nivel educativo primaria con 2.488 personas (11.64%), técnico-tecnólogo 2.081 personas (9.73%) y 1.323 con posgrado (6.19%), tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7 Nivel Educativo

NIVEL EDUCATIVO	CANTIDAD
Bachillerato	4.124
Profesional	2.729
Primaria	2.488
Posgrado	1.323
Técnico-tecnólogo	2.081
Ninguno	212
Sin información	8.420
TOTAL	21.377

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Ilustración 4 Nivel Educativo



Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

5.3 Territorialización de los usuarios y grupos de valor

Del total de los usuarios y grupos de valor atendidos, se evidenció que el IDPAC tiene presencia en las 20 localidades de la ciudad incluyendo aquellas que cuentan con zona

Caracterización de usuarios y grupos de valor del IDPAC



rural. La localidad con mayor número de usuarios atendidos fue Ciudad Bolívar (2.604), seguido de la localidad de Suba (2.410), Engativá (1.999). Por otra parte, las localidades con menos registros fueron Sumapaz con (68) registros y Candelaria con (294) registros. Adicionalmente, hubo 1.663 registros de los cuales no se reportó la información de la localidad

Tabla 8 Localidades de usuarios atendidos

LOCALIDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
01 - Usaquén	1.211	5.16%
02 - Chapinero	391	1.67%
03 - Santa Fe	497	2.12%
04 - San Cristóbal	1,083	4.62%
05 - Usme	1.734	7.39%
06 - Tunjuelito	762	3.25%
07 - Bosa	2.242	9.56%
08 - Kennedy	2.193	9.35%
09 - Fontibón	891	3.80%
10 - Engativá	1.999	8.52%
11 - Suba	2.410	10.27%
12 - Barrios Unidos	500	2.13%
13 - Teusaquillo	492	2.10%
14 - Mártires	318	1.36%
15 - Antonio Nariño	362	1.54%
16 - Puente Aranda	846	3.61%
17 - La Candelaria	294	1.25%
18 - Rafael Uribe Uribe	898	3.83%
19 - Ciudad Bolívar	2.604	11.10%
20 - Sumapaz	68	0.29%
Sin Información	1.663	7.09%
TOTAL	23.458	100.00%

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

5.4 Canal de Acceso

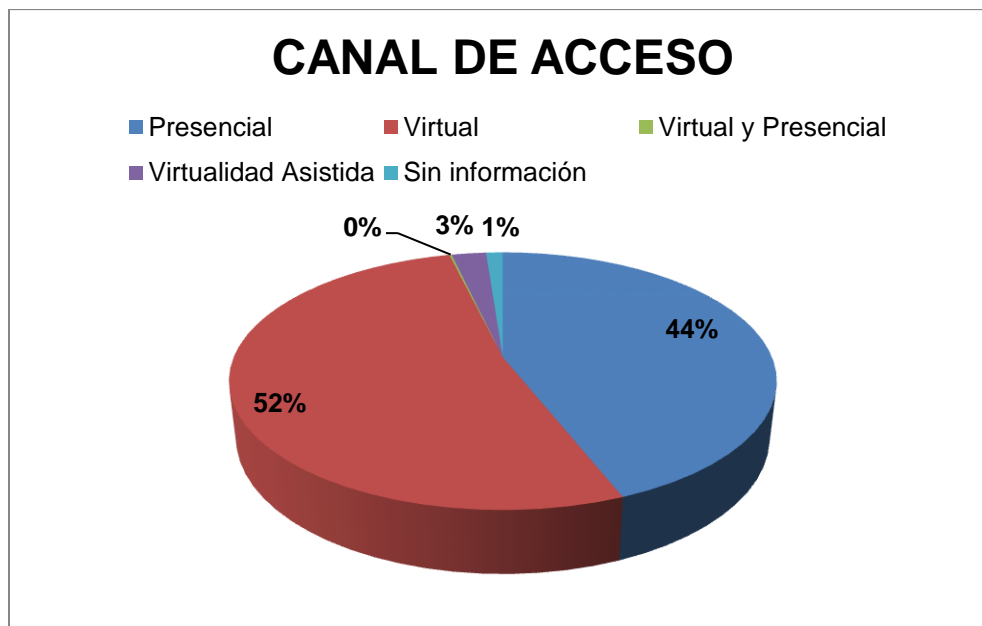
Conforme a la información registrada, se pudo identificar que el canal de acceso que más fue utilizado fue el canal virtual con 12.255 registros que equivalen al 52.24% del total. Un importante número de interacciones logro tener el canal presencial ya que se registraron 10.318 datos los cuales representan el 43.98%.

Tabla 9 Canal de acceso

CANAL DE ACCESO	CANTIDAD
Presencial	10,318
Virtual	12,255
Virtual y Presencial	39
Virtualidad Asistida	569
Sin información	277
TOTAL	23,458

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Ilustración 5 Canal de Acceso



Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

5.5 Motivo de acceso a la entidad

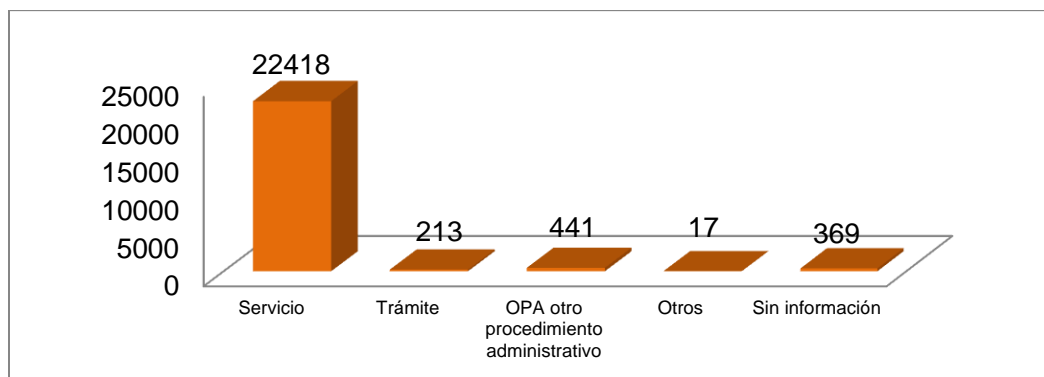
Revisada la información, se determinó que los motivos por los cuales los usuarios accedieron a la atención en la Entidad son: solicitud de un servicio 95.57%, y el 0.91% solicitaron un trámite. Los servicios y trámites atendidos son aquellos que el Instituto tiene documentado en su portafolio de servicios. Así mismo la entidad tiene registrados ocho (8) trámites en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, los cuales están dirigidos a las organizaciones comunales, Según los datos recolectados el motivo de acceso a la entidad se evidencian en la siguiente tabla:

Tabla 10 Motivo de acceso a la entidad en el periodo de análisis

MOTIVO DE ACCESO A LA ENTIDAD	PORCENTAJE
Servicio	95.57%
Trámite	0.91%
OPA otro procedimiento administrativo	1.88%
Otros	0.07%
Sin información	1.57%
TOTAL	100.00%

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Ilustración 6 Motivo de acceso a la entidad



Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Caracterización de usuarios y grupos de valor del IDPAC



IDPAC



Por otra parte, el Instituto ofrece cuatro (4) servicios y dos (2) Otros Procedimientos Administrativos-OPA, conforme a lo que se tiene registrado en el portafolio y en la guía de trámites y servicios del distrito capital.

5.6 Cantidad de usuarios por trámite o servicio

A continuación relacionamos la cantidad de registros por trámite o servicio prestado

Tabla 11 Número de usuarios atendidos por servicios

NOMBRE DEL TRÁMITE O SERVICIO	CANTIDAD	PORCENTAJE
Apertura y registro de libros	44	0.19%
Certificación de personería jurídica y representación legal	12	0.05%
Inscripción de dignatarios	25	0.11%
Inscripción o reforma estatutos	3	0.01%
Acceso a TICs (Puntos vive digital)	1	0.00%
Fortalecimiento organizativo	1,052	4.48%
Registro de medios de comunicación comunitaria	1	0.00%
Servicios ofrecidos por la Escuela de la Participación	20,698	88.23%
Otros	1,286	5.48%
Sin información	336	1.43%
TOTAL	23,458	100.00%

Fuente: Elaboración propia – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Adicional a los servicios que el Instituto tiene documentado en su portafolio, se prestaron 2 servicios adicionales correspondientes a la Escuela de la Participación y registro de medios de comunicación comunitaria, de los cuales se atendieron un total de 20.698 y 1 usuario respectivamente.

5.7 Tipo de actor Vs motivo de consulta en la entidad

En cuanto al requerimiento que llevaron a los actores a interactuar en la entidad, se obtuvieron los siguientes datos:

Tabla 12 Tipo de actor Vs motivo de consulta en la entidad

TIPO DE ACTOR	Trámite	Servicio	OPA	Otros	Sin información	Total general
Ciudadano (a)	0	21.101	149	0	127	21.377
Instancia formal	0	628	21	0	59	708
Organización social	128	269	20	0	5	422
Organización comunal de primer grado	84	52	180	0	1	317
Otras entidades distritales	0	60	41	0	53	154
Medio comunitario	0	91	0	0	1	92
Instancia informal	0	79	2	0	2	83
Alcaldía Local	0	9	8	0	4	21
Organización comunal de segundo grado	0	1	0	0	0	1
Otro	1	128	20	17	117	283
Total general	213	22.418	441	17	369	23.458

De allí podemos destacar que la gran mayoría de Servicios fueron solicitados directamente por los ciudadanos, mientras que los trámites fueron requeridos por las Organizaciones Sociales y las Organizaciones comunales de primer grado.

CONCLUSIONES

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

- El IDPAC atiende grupos de valor, organizaciones y ciudadanía en general, no obstante, de esta última que se obtuvo la mayoría de información para la realización de este ejercicio de Caracterización.
- Los usuarios que más interactuaron con la entidad se encuentran ubicados en las localidades de Ciudad Bolívar, Suba y Engativá.
- El motivo que llevó a los usuarios del IDPAC a acercarse al Instituto fue la solicitud de servicios con un porcentaje del 95.57%, estos servicios fueron requeridos principalmente por la ciudadanía.
- El servicio con mayor demanda durante la vigencia fueron los servicios ofrecidos por la Gerencia de Escuela de Participación, es decir, cursos temáticos en modalidad virtual, lo cual facilita y masifica el servicio y los certificados de estos entre otros.
- 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 IDPAC.
- Cada dependencia del IDPAC atiende a sus usuarios y/o grupos de valor según su misión y las necesidades presentadas por ellos, se dificulta la recolección de la información requerida en un solo formato, esta es una de las razones por las cuales en los puntos se presentan registros catalogados como “Sin Información”.

BIBLIOGRAFÍA

- Figueroa, M. (2016). *Saber Metodología*. Obtenido de Saber Metodología: <https://sabermetodologia.wordpress.com/2016/03/08/bibliografia-apendices-anexos/>

Elaboró: Sandra Milena Ríos, Auxiliar Administrativa 407- 07

Jenny Paola González, Auxiliar Administrativa 407- 07

Revisó: María Angélica Castro, Contratista Secretaría General 