



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS Y GRUPOS DE VALOR DEL IDPAC VIGENCIA 2025

Marzo de 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
2.1. Objetivo General.....	5
2.2. Objetivos Específicos.....	5
3. METODOLOGÍA.....	5
4. RESULTADOS DEL EJERCICIO	6
4.1. TIPO DE ACTOR.....	6
4.2. CIUDADANO	7
4.3. ORGANIZACIONES SOCIALES.....	9
4.4. PROPIEDAD HORIZONTAL	10
4.5. INSTANCIAS	11
4.6. JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL.....	13
4.7. PETICIONES REGISTRADAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA 2025	14
4.7.1. CANALES DE INTERACCIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA.....	16
4.7.2. CANAL E-MAIL.....	16
4.7.3. CANAL WEB	17
4.7.4. CANAL PRESENCIAL	17
4.7.5. CANAL ESCRITO.....	18
4.7.6. CANAL TELEFÓNICO.....	19
4.7.7. CANAL BUZÓN.....	19
4.7.8. TIPOLOGÍA.....	20
4.7.9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	20
5. CONCLUSIONES.....	21

TABLA DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1. DISTRIBUCIÓN DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR RANGO DE EDAD	7
ILUSTRACIÓN 2. ORGANIZACIONES SOCIALES DISTRIBUIDAS POR LOCALIDAD	9
ILUSTRACIÓN 3. ORGANIZACIONES DE PROPIEDAD HORIZONTAL POR LOCALIDAD	11
ILUSTRACIÓN 4. TIPO DE INSTANCIA	13
ILUSTRACIÓN 5. JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL POR LOCALIDAD	14
ILUSTRACIÓN 6 PETICIONES REGISTRADAS 2025	15
ILUSTRACIÓN 7 PETICIONES REGISTRADAS POR DEPENDENCIA	15
ILUSTRACIÓN 8 CANALES DE INTERACCIÓN	16
ILUSTRACIÓN 9 TIPOLOGÍA 2025	20

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 TIPO DE ACTOR	6
TABLA 2. DISTRIBUCIÓN DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR LOCALIDAD	8
TABLA 3. NÚMERO DE INSTANCIAS REGISTRADAS POR LOCALIDAD	12
TABLA 4. CANAL EMAIL	16
TABLA 5 CANAL WEB	17
TABLA 6 CANAL PRESENCIAL	18
TABLA 7 CANAL ESCRITO	18
TABLA 8 CANAL TELEFÓNICO	19
TABLA 9 CANAL BUZÓN	19
TABLA 10 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA VIGENCIA 2025	21

CARACTERIZACIÓN DE USURIOS Y GRUPOS DE VALOR DEL IDPAC VIGENCIA 2025

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 desarrolla el análisis de los datos de los usuarios y grupos de valor, quienes han solicitado algún trámite y/o servicio en el IDPAC durante la vigencia 2025. Para dicho análisis, se realizó la recolección de información a través de la “*Base de datos única*”, así como la información reportada por los procesos mediante el diligenciamiento del formato “*Registro de atención a la Ciudadanía y Grupos de Valor*”, con corte a 31 de diciembre, documentos en los cuales se seleccionó una serie de variables recomendadas en la Guía de caracterización de ciudadanos, usuarios e interesados del Gobierno de Colombia.

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, y 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 mediante el análisis de datos aportados por los ciudadanos.

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. METODOLOGÍA

La metodología para la elaboración de esta caracterización, se basó principalmente en la recopilación y análisis de la información que se encuentra disponible en el aplicativo

Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



IDPAC



SIGPARTICIPO, la cual es aportada por los procesos mensualmente a partir del reporte de la actividad del Plan de Acción Institucional “*Diligenciar y remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor*”, desde el mes de abril hasta el mes de diciembre de 2025.

4. RESULTADOS DEL EJERCICIO

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

4.1. TIPO DE ACTOR

Conforme a la información recolectada para el año 2025, se cuenta con un total de 62.872 datos, de los cuales se pudo identificar que los principales actores son:

Tabla 1 Tipo de actor

TIPO DE ACTOR	CANTIDAD
Ciudadanos	51.453
Organizaciones sociales	4.803
Organizaciones de Propiedad Horizontal	311
Instancias	1.234
Medios Comunitarios	718
Juntas de Acción Comunal	4.119
Entidades	234
Total	62.872

Fuente: IDPAC – 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 con un 81.83%, seguido de las Organizaciones Sociales con un 7.63% y de las Juntas de Acción Comunal con 6.55%, los actores restantes cuentan con



/ParticipacionBogota



@BogotaParticipa



@Emisoradcradio

www.participacionbogota.gov.co

Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



IDPAC



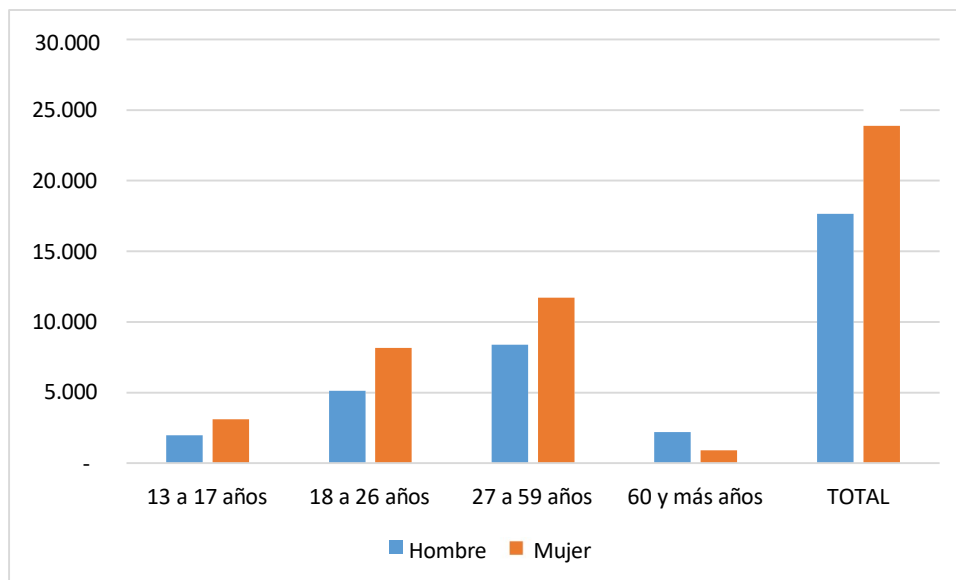
un porcentaje inferior al 5%. Es importante mencionar, que es posible que los ciudadanos atendidos, hayan asistido a la sede del IDPAC, en busca de información para su Junta de Acción Comunal pero la información de registro haya quedado a nombre propio.

4.2. CIUDADANO

De los 51.453 ciudadanos atendidos durante la vigencia 2025, se evidenció los siguientes aspectos:

- El 43.35% de los ciudadanos atendidos durante la vigencia fueron mujeres, 37.28% fueron hombres y el porcentaje restante no aportó esta información.
- Los ciudadanos atendidos se distribuyen de la siguiente forma de acuerdo al rango de edad:

Ilustración 1. Distribución de ciudadanos atendidos por rango de edad



Fuente: IDPAC – Secretaría General – Atención al Ciudadano



/ParticipacionBogota



@BogotaParticipa



@Emisoradcradio

www.participacionbogota.gov.co

Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



IDPAC



- La distribución de los ciudadanos atendidos según la localidad se muestra a continuación:

Tabla 2. Distribución de ciudadanos atendidos por localidad

Localidad	Cantidad
Antonio Nariño	2.357
Barrios Unidos	2.128
Bosa	2.624
Chapinero	3.087
Ciudad Bolívar	4.322
Engativá	1.569
Fontibón	2.986
Kennedy	3.344
La Candelaria	2.866
Los Mártires	1.225
Puente Aranda	2.982
Rafael Uribe Uribe	3.139
San Cristóbal	1.547
Santa Fe	2.120
Suba	3.035
Teusaquillo	3.436
Tunjuelito	3.134
Usaquén	3.307
Usme	1.789
Sumapaz	456
TOTAL	51.453

Fuente: IDPAC – Secretaría General – Atención al Ciudadano

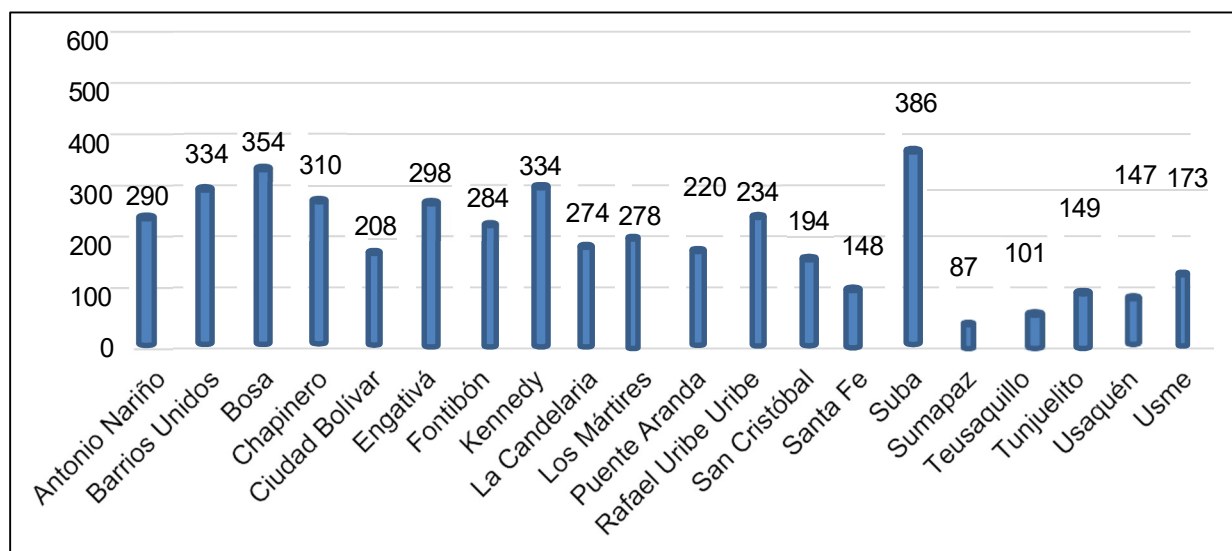
4.3. ORGANIZACIONES SOCIALES

El IDPAC es responsable de diseñar y ejecutar políticas y programas para fomentar la participación ciudadana y la acción comunal en la ciudad, lo cual incluye el apoyo en el marco del modelo de fortalecimiento a las organizaciones sociales, de líderes comunitarios, organizaciones de mujeres, jóvenes, grupos étnicos entre otros.

Estas organizaciones desempeñan un papel fundamental en la construcción de una sociedad más justa y equitativa, al promover la participación ciudadana y la defensa de los derechos de la comunidad. Adicionalmente, el IDPAC trabaja en conjunto con las organizaciones sociales para desarrollar proyectos y programas que respondan a las necesidades y demandas de la comunidad.

En cuanto a las organizaciones sociales se tiene información de 4.803 organizaciones atendidas durante la vigencia 2025, dichas organizaciones se encuentran distribuidas por localidades así:

Ilustración 2. Organizaciones sociales distribuidas por localidad



Fuente: IDPAC – Secretaría General – Atención al Ciudadano

Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



IDPAC



Se puede observar que la localidad en la cual se atendieron mayor número de organizaciones sociales fue Suba, seguido de Bosa, Kennedy y Barrios Unidos.

Durante la vigencia 2025, se atendieron diferentes tipos de organización social como: ambientalistas, animalistas, Bici-usuarios, étnicas, jóvenes, LGBTI, mujeres, niños, personas con discapacidad entre otras.

Ahora bien, el tipo de organizaciones que más se atendieron en todas las localidades fueron: la de jóvenes, de mujeres y étnicas. Así mismo, de acuerdo a la información suministrada, se pudo observar que en dieciocho (18) de las 20 localidades el tipo de organización que más se atendió, fue a las organizaciones sociales de jóvenes, en las dos localidades restantes, Ciudad Bolívar y Sumapaz, las organizaciones sociales con las cuales más se interactuó fue la de mujeres.

Finalmente, de las organizaciones sociales con las que se cuenta con menos información son: Gitana Rom, Instancias de Coordinación, Mesas indígenas locales, campesinas, deportivas entre otras.

4.4. PROPIEDAD HORIZONTAL

El IDPAC brinda capacitaciones, asesorías, fortalece y fomenta la participación ciudadana en la gestión de la propiedad horizontal con el fin de que los vecinos y copropietarios puedan proponer alternativas de solución a las necesidades de las Organizaciones de Propiedad Horizontal del Distrito Capital. Conforme a lo anterior el Instituto es el encargado de establecer los lineamientos para el funcionamiento de los



Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



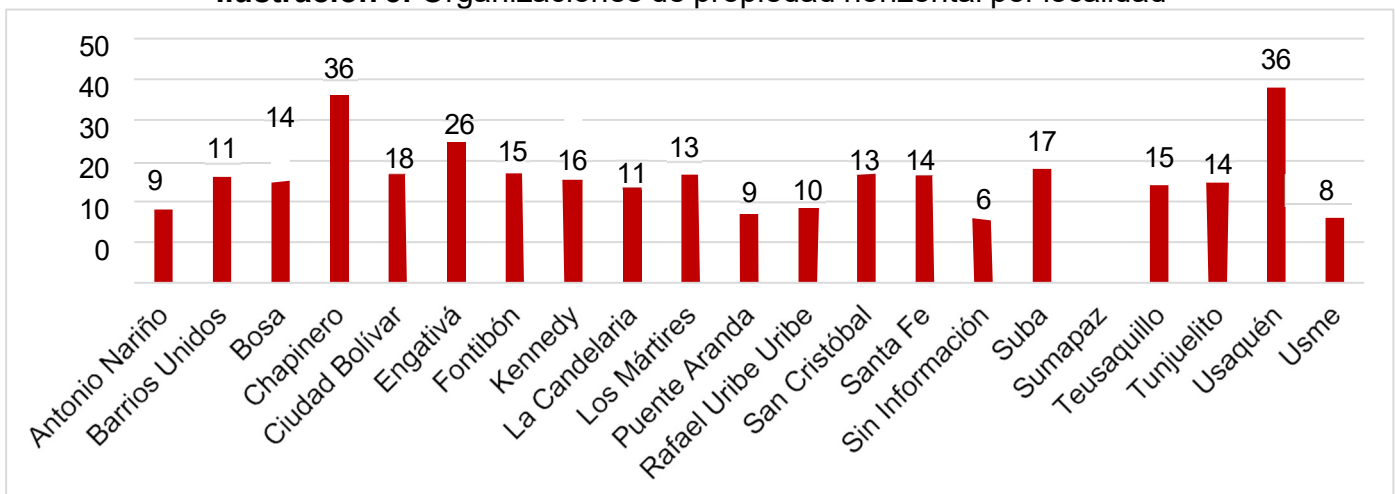
IDPAC



Consejos Locales de Propiedad Horizontal, teniendo en cuenta que los mismos constituyen instancias de participación ciudadana de carácter consultivo y asesor.

Conforme a la información aportada para la vigencia 2025 se atendieron un total de 311 organizaciones de propiedad horizontal. A continuación, se detalla la información anterior:

Ilustración 3. Organizaciones de propiedad horizontal por localidad



Fuente: IDPAC – Secretaría General – Atención al Ciudadano

De la información anterior, se puede observar que en las localidades de Usaquén y Chapinero se interactuó con un mayor número de organizaciones de propiedad horizontal, seguido de Engativá.

4.5. INSTANCIAS

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal -IDPAC, a través de la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, se encarga de asesorar y fortalecer las instancias de participación del nivel local y distrital, y de promover la sensibilización de los ciudadanos para la apropiación de derechos, canales y mecanismos de participación.

Sede Principal: Avenida Calle 22 # 68C-51
Teléfono PBX: (57) (1) 2417900 - 2417930
www.participacionbogota.gov.co
Código Postal: 110931



/ParticipacionBogota



@BogotaParticipa



@Emisoradcradio

www.participacionbogota.gov.co

Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



De la información obtenida se evidenció que la localidad con mayor número de instancias registradas es Ciudad Bolívar seguida de las localidades de Suba y Usme. A continuación, se reflejan el número de instancias registradas por localidad.

Tabla 3. Número de Instancias registradas por localidad

Localidad	No. de Instancias
Antonio Nariño	50
Barrios Unidos	42
Bosa	55
Chapinero	46
Ciudad Bolívar	78
Distrital	4
Engativá	48
Fontibón	70
Kennedy	60
La Candelaria	44
Los Mártires	47
Puente Aranda	55
Rafael Uribe Uribe	57
San Cristóbal	56
Santa Fe	73
Sin Información	69
Suba	85
Sumapaz	59
Teusaquillo	70
Tunjuelito	38
Usaquén	56
Usme	72
TOTAL	1234

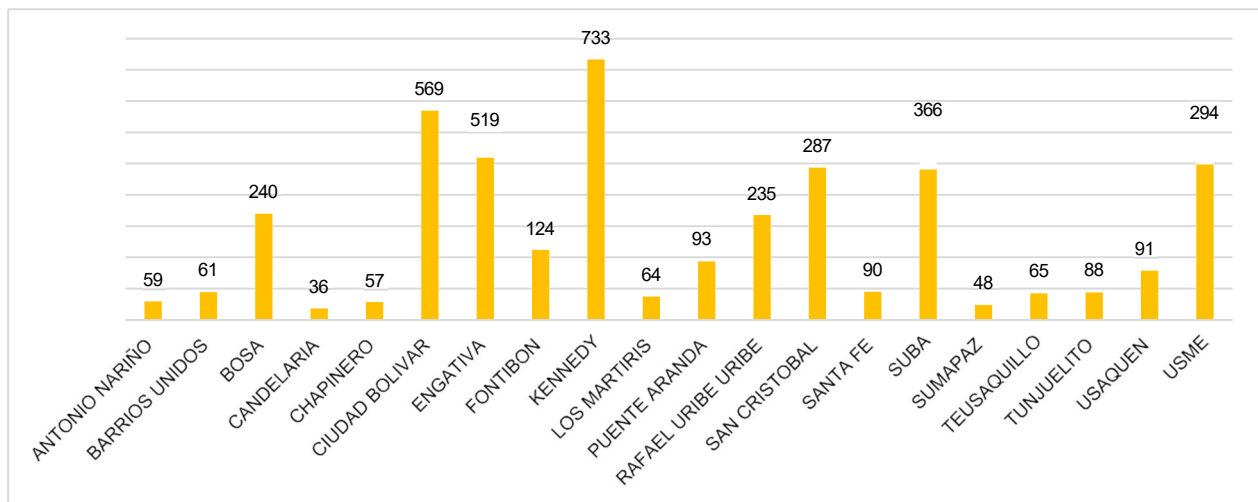
Fuente: IDPAC – Secretaría General – Atención al Ciudadano

4.6. JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL

El IDPAC es entidad que a través de la Subdirección de Asuntos Comunales tiene la función de la Inspección, Vigilancia y Control - IVC sobre las organizaciones comunales de primer y segundo grado (Juntas de Acción Comunal y Asociaciones de Juntas de Acción Comunal) así como del fortalecimiento de las mismas en temas de participación.

De la información recolectada, se obtuvo que durante la vigencia 2025, se atendieron un total de 4.119 juntas de acción comunal, distribuidos por localidad así:

Ilustración 5. Juntas de Acción Comunal por localidad



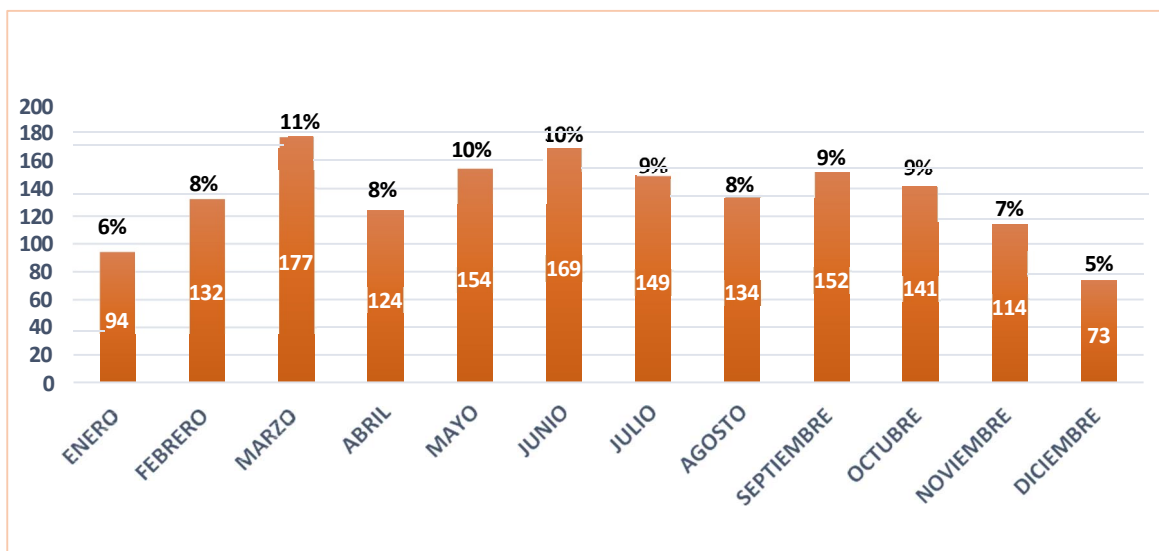
Fuente: IDPAC– Secretaría General – Atención al Ciudadano

Del gráfico anterior se observa que la localidad en donde se atendieron un mayor número de juntas de acción comunal fue la localidad de Kennedy seguido de Ciudad Bolívar, Engativá, y Suba. De igual forma, se observa que las localidades con menor registro de atención a juntas de acción comunal son: Candelaria, Sumapaz y Chapinero.

4.7. PETICIONES REGISTRADAS EN BOGOTÁ TE ESCUCHA 2025

Los siguientes datos hacen referencia a los requerimientos ciudadanos recibidos mediante el Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas *Bogotá te escucha*, los cuales fueron atendidos y gestionados durante la vigencia 2025. Para este año se registraron un total de 1613 requerimientos, siendo el mes de marzo el de mayor demanda, con 177 peticiones.

Ilustración 6 Peticiones registradas 2025



Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

La siguiente grafica proyecta la cantidad de requerimientos ciudadanos gestionados por cada dependencia de la entidad, en esta se puede observar que con un 67% la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de requerimientos de solicitudes que ingresan a la Institución.

Ilustración 7 Peticiones registradas por dependencia

Dependencia	Peticiones	%
Subdirección de Asuntos Comunes	1083	67,1%
Atención al Ciudadano	221	13,7%
Gerencia de Mujer y Género	44	2,7%
Gerencia de Juventud	32	2,0%
Gerencia de Proyectos	28	1,7%
Subdirección de Fortalecimiento	27	1,7%
Talento Humano	26	1,6%
Subdirección de Promoción	23	1,4%
Gerencia de Escuela	22	1,4%
Contratos	18	1,1%
Oficina Jurídica	18	1,1%
Gerencia de Instancias	14	0,9%
Oficina de Control Disciplinario Interno	14	0,9%
Gerencia de Etnias	11	0,7%
Oficina Asesora de Comunicaciones	8	0,5%
Oficina Asesora de Planeación	7	0,4%
Tecnología de la información	5	0,3%
Recursos Físicos	4	0,2%
Tesorería	3	0,2%
Secretaría General	3	0,2%
Dirección General	2	0,1%

Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

4.7.1. Canales de Interacción Bogotá te Escucha

A continuación, se expone la cantidad total de solicitudes que ingresan por los canales dispuestos por el aplicativo del Sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Te Escucha y la relación porcentual de las mismas.

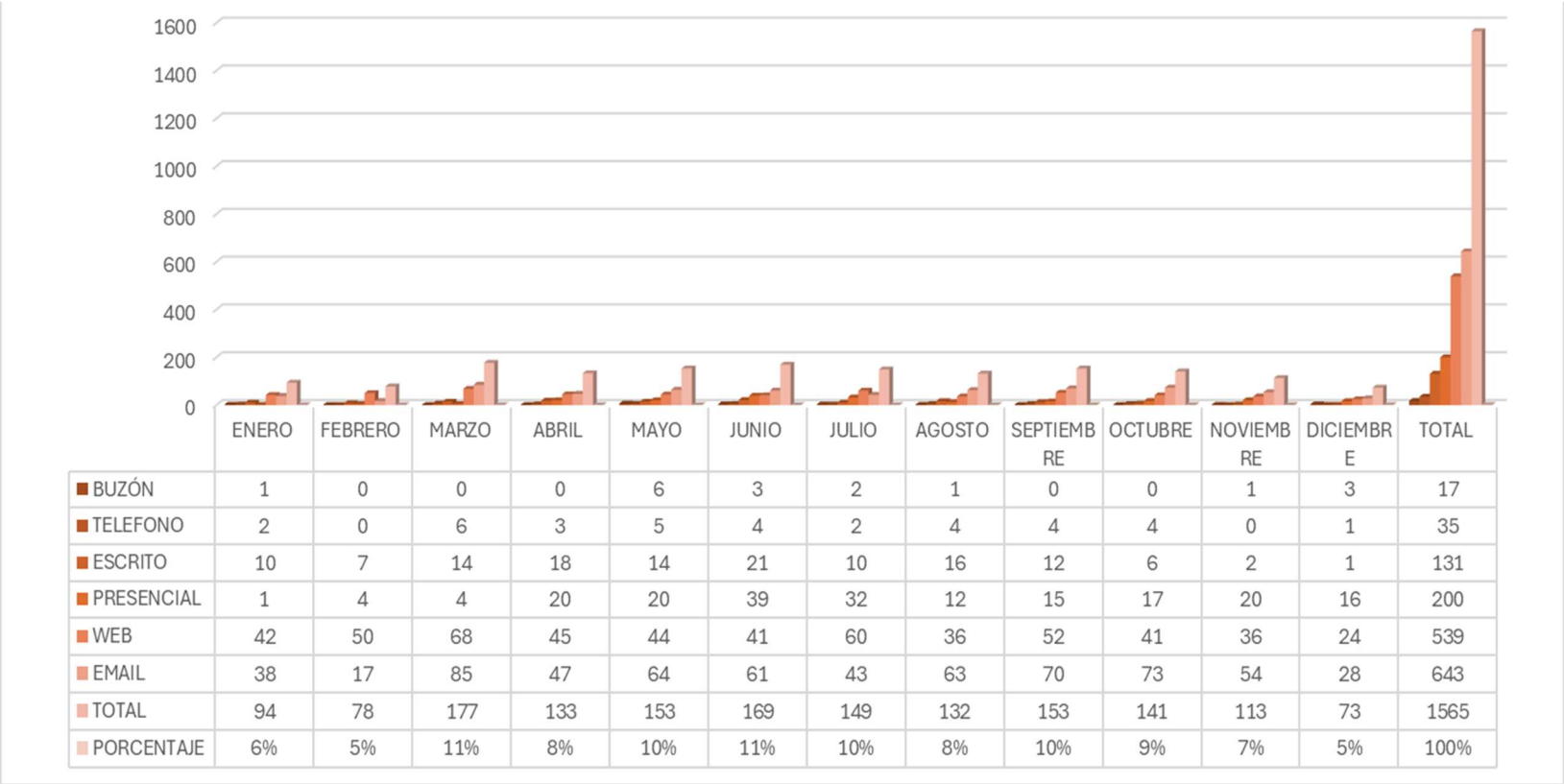
Caracterización de usuarios y Grupos de
valor del IDPAC vigencia 2025



IDPAC



Ilustración 8 Canales de interacción



Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

4.7.2. CANAL E-MAIL

Como es costumbre, el canal e-mail es el más utilizado por la ciudadanía en el sistema Bogotá Te Escucha, en este trimestre se registraron 643 solicitudes es decir un 47% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

Tabla 4. Canal E-mail

MES	CANTIDAD
ENERO	38
FEBRERO	17
MARZO	85
ABRIL	47
MAYO	64
JUNIO	61
JULIO	43
AGOSTO	63
SEPTIEMBRE	70
OCTUBRE	73
NOVIEMBRE	54
DICIEMBRE	28
TOTAL	643

Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

4.7.3. CANAL WEB

El canal WEB es el segundo medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad a través de Bogotá Te Escucha, con un total de 539 peticiones en el trimestre, que representan el 34 % sobre los demás canales empleados para este propósito.

Tabla 5 Canal WEB

MES	CANTIDAD
ENERO	42
FEBRERO	50
MARZO	68
ABRIL	45
MAYO	44
JUNIO	41
JULIO	60
AGOSTO	36

Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



IDPAC



SEPTIEMBRE	52
OCTUBRE	41
NOVIEMBRE	36
DICIEMBRE	24
TOTAL	539

Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

4.7.4. CANAL PRESENCIAL

El canal presencial tuvo un total de 200 solicitudes que equivalen al 13% del total de solicitudes recibidas en el trimestre.

Tabla 6 Canal Presencial

MES	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	4
MARZO	4
ABRIL	20
MAYO	20
JUNIO	39
JULIO	32
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	15
OCTUBRE	17
NOVIEMBRE	20
DICIEMBRE	16
TOTAL	200

Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025



4.7.5. CANAL ESCRITO

Se presentaron 131 solicitudes por medio de este canal, las cuales equivalen a un 10%

Tabla 7 Canal Escrito

MES	ESCRITO
ENERO	10
FEBRERO	7
MARZO	14
ABRIL	18
MAYO	14
JUNIO	21
JULIO	10
AGOSTO	16
SEPTIEMBRE	12
OCTUBRE	6
NOVIEMBRE	2
DICIEMBRE	1
TOTAL	131

Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

4.7.6. CANAL TELEFÓNICO

Se presentaron 35 solicitudes por medio de este canal, las cuales equivalen a un 1%

Tabla 8 Canal Telefónico

MES	TELEFONO
ENERO	2
FEBRERO	0
MARZO	6
ABRIL	3
MAYO	5
JUNIO	4
JULIO	2
AGOSTO	4
SEPTIEMBRE	4
OCTUBRE	4
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	1
TOTAL	35

Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

4.7.7. CANAL BUZÓN

Se presentaron 17 solicitudes por medio de este canal, las cuales equivalen al 1% siendo este el canal menos utilizado.

Tabla 9 Canal Buzón

MES	BUZÓN
ENERO	1
FEBRERO	0
MARZO	0
ABRIL	0
MAYO	6
JUNIO	3
JULIO	2
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	0
OCTUBRE	0
NOVIEMBRE	1
DICIEMBRE	3
TOTAL	17

Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

4.7.8. TIPOLOGÍA

Durante la vigencia 2025, la tipología que se recibió en mayor porcentaje fue derecho de petición de interés general con un 47%, le sigue derecho de petición de interés particular con un 33%, en tercer lugar, con un 6% se encuentra la tipología de consulta.

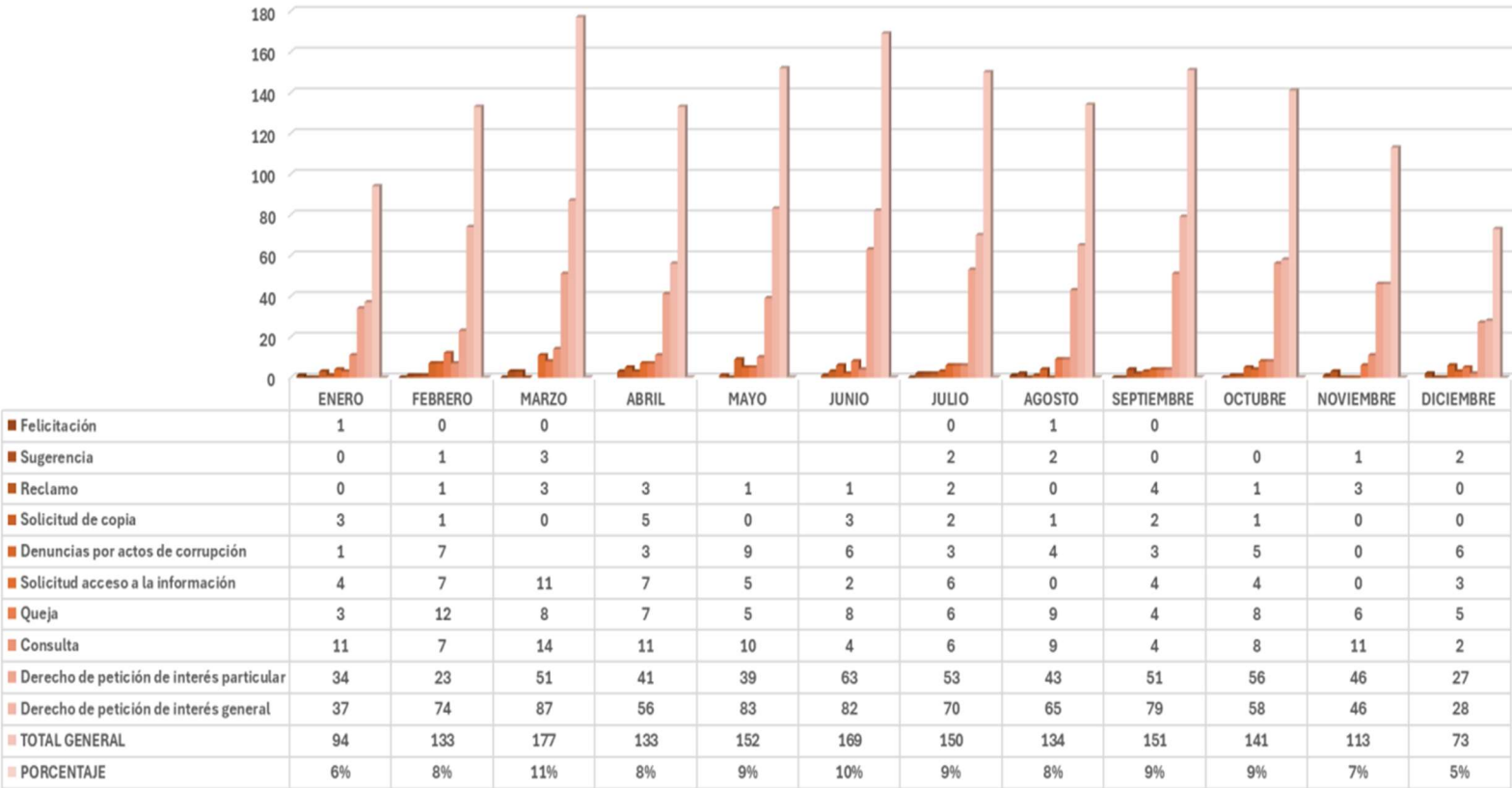
Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



IDPAC



Ilustración 9 Tipología 2025



Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

Para la elaboración de la gráfica, se utilizaron las tipologías de los informes trimestrales vigencia 2025, para ello hay que tener en cuenta que, en algunas ocasiones, la ciudadanía puede desconocer los conceptos de cada una de las tipologías y catalogar inicialmente su solicitud de manera errónea.

4.7.9. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Los traslados de los requerimientos que hacen parte de este periodo se presentan en la siguiente tabla:

**Caracterización de usuarios y Grupos de
valor del IDPAC vigencia 2025**



IDPAC



Tabla 10 Peticiones trasladadas por no competencia Vigencia 2025

DEPENDENCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	%
Secretaría Integración Social	1	0	1	1	1	1	1	1	0	2	0	0	9%
Secretaría de Gobierno	1	0	3	0	3	3	3	1	0	5	1	6	27%
Secretaría de Movilidad	1	0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	6%
Secretaría de Educación	2	0	1	0	0	2				0	3	0	8%
IDPC	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2%
Secretaría de Cultura	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2%
Secretaría de Seguridad	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2%
Secretaría General	1	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4%
Defensoría del Espacio Público	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	3	13%
IDRD	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	3%
IPES	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1%
Secretaría de Ambiente	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1%
Secretaría de Hacienda	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2%
Secretaría de Planeación	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2%
Secretaría de Salud	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	0	5%
Secretaría de Hábitat	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2%
Transmilenio	0	1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	1%
UAESP	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2%
IDARTES	0	0	0	0	1	0				0	0	1	2%
Policía Metropolitana	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2%
IDU	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1%
ACUEDUCTO EAAB-ESP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2%
TOTAL	13	4	13	5	8	6	8	5	2	12	8	11	100%

Fuente: Informes trimestrales vigencia 2025

Caracterización de usuarios y Grupos de valor del IDPAC vigencia 2025



IDPAC



Para la vigencia 2025 a las entidades que más se le realizaron traslados fueron: la Secretaría de Gobierno con 26 solicitudes equivalentes al 27%, seguida de la Defensoría del Espacio Público con 13 solicitudes y la Secretaría de Integración Social con 9 solicitudes.

5. 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.
- La variable en común determinada para los diferentes tipos de actor fue la Localidad.
- Los usuarios que más interactuaron con la entidad se encuentran ubicados en las localidades de Kennedy, Suba y Rafael Uribe Uribe.
- De manera general, se evidencia que la ciudadanía sigue contactándose con el Instituto a través de los canales de atención con los que cuenta el Instituto.
- 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”.

