



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 04-04-2019 04:29:42

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE3580 O 1 Fol:1 Anex:0

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/CORDOBA GRICEL

DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaría General/CARRILLO GOMEZ HUGO AL

ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION PORCESO ATENCION ALA CIUDADAI

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Obs.:

Bogotá, D.C. 4 de abril de 2019

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

Referencia: Informe de Gestión proceso de atención a la ciudadanía del mes de marzo

Respetado Doctor:

Por medio de la presente, se envía los informes de la referencia, donde se da a conocer la gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía y la satisfacción del servicio en cada punto de atención del IDPAC.

Teniendo en cuenta la política cero papel de la Entidad, se realiza el envío del documento por correo electrónico.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía



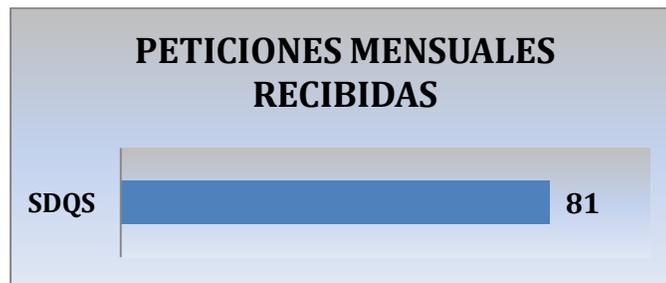
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

**INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS
ATENDIDOS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PARTICIPACIÓN Y
ACCIÓN COMUNAL IDPAC MES DE MARZO**

En el presente informe, se encuentra registrada la gestión realizada durante el mes de marzo del proceso de atención a la ciudadanía con los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.

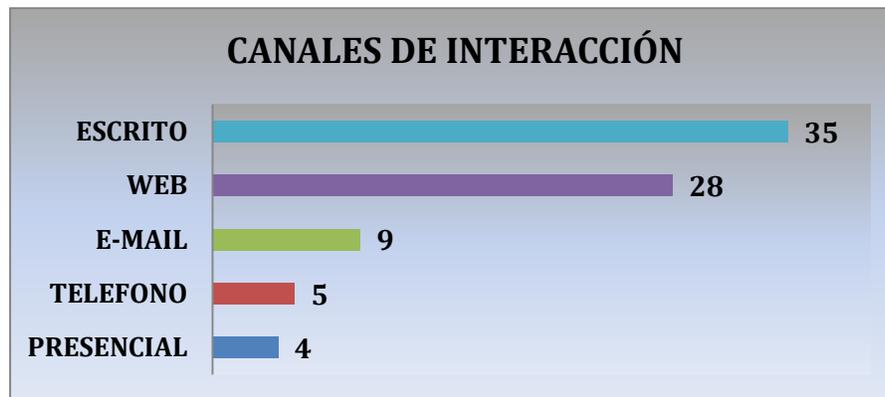
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 81 requerimientos ciudadanos, reflejándose una disminución del 7.9% de los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de febrero.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 81

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

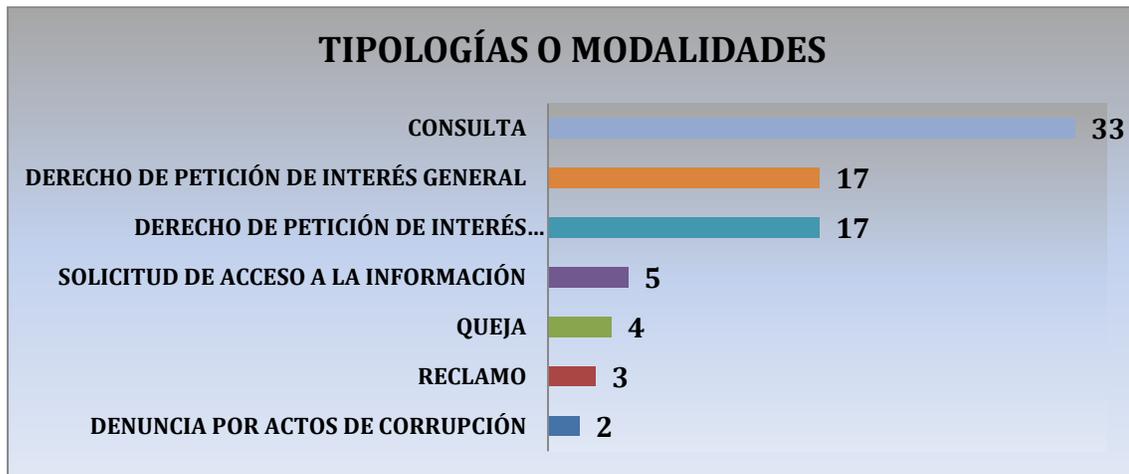


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

Se mantiene la preferencia para interponer sus requerimientos, ya que el 43.20% de la ciudadanía, prefirió hacerlo a través del canal escrito, seguido de la Web con el 34.56%; en este mes, no se reciben requerimientos a través del buzón de sugerencias.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 81

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, al igual que en el anterior, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue la consulta con un 40.74% éstas fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de marzo, el subtema más reiterado fue “inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas” con el 36% del total de las consultas.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SUBTEMA	TOTAL	%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	29	36%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	11	14%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	10	12%
PARTICIPACION CIUDADANA: ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA, FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	6	7%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	5	6%
TOTAL SUBTEMAS	61	75%
Otros Subtemas	20	25%
TOTAL	81	100%

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este mes no se realiza traslados por no competencia a otras entidades.

6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Dependencia	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	43
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	13
PROPIEDAD HORIZONTAL	9
AREA DE TALENTO HUMANO	3
GERENCIA DE PROYECTOS	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1
AREA DE RECURSOS FISICOS	1
AREA DE ARCHIVO CENTRAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
Total general	81

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 53% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra Atención a la ciudadanía con el 16%.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 26% de los 81 requerimientos ciudadanos que se registraron, la Subdirección de Asuntos Comunales cerró la mayor cantidad de requerimientos 14%.

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	43	11	14%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	13	5	6%
PROPIEDAD HORIZONTAL	9	2	2%
AREA DE TALENTO HUMANO	6	3	4%
GERENCIA DE PROYECTOS	3	1	1%
Total 5 Primeras Dependencias	74	22	27%
Otras Dependencias	7	4	5%
Total General	81	26	32%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Se realiza el cierre del 84% de los requerimientos pendientes; siendo la Subdirección de Asuntos Comunales con el cierre del 56% de los requerimientos pendientes en total.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	31	31	56%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	5	9%
GERENCIA DE PROYECTOS	4	4	7%
AREA DE TALENTO HUMANO	2	2	4%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA	2	2	4%
Total 5 primeras dependencias	53	44	80%
Otras dependencias	2	2	4%
Total general	55	46	84%

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

QUEJAS

Durante este mes, y a pesar de que en el sdqs aparecen registradas 4 quejas, éstas no corresponden a dicha tipología. Por lo anterior, durante este mes no se presentan quejas en la Entidad.

RECLAMOS

De igual forma, se reciben 3 reclamos ciudadanos sin embargo, ninguno cumple con esta tipología.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 26 respuestas emitidas, de las 109 respuestas emitidas en el mes de marzo.

Oportunidad: Seis requerimientos fueron cerrados por fuera de términos, se relacionan

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR FUERA DE TÉRMINOS
Oficina Asesora Jurídica	2
Subdirección de Asuntos Comunales	2
Propiedad Horizontal	2

Coherencia: El 100% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la Ciudadanía.

Solución de Fondo: El 100% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una Solución de fondo a la solicitud realizada.

Calidez: El 100% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma Cortés y con un lenguaje claro.

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

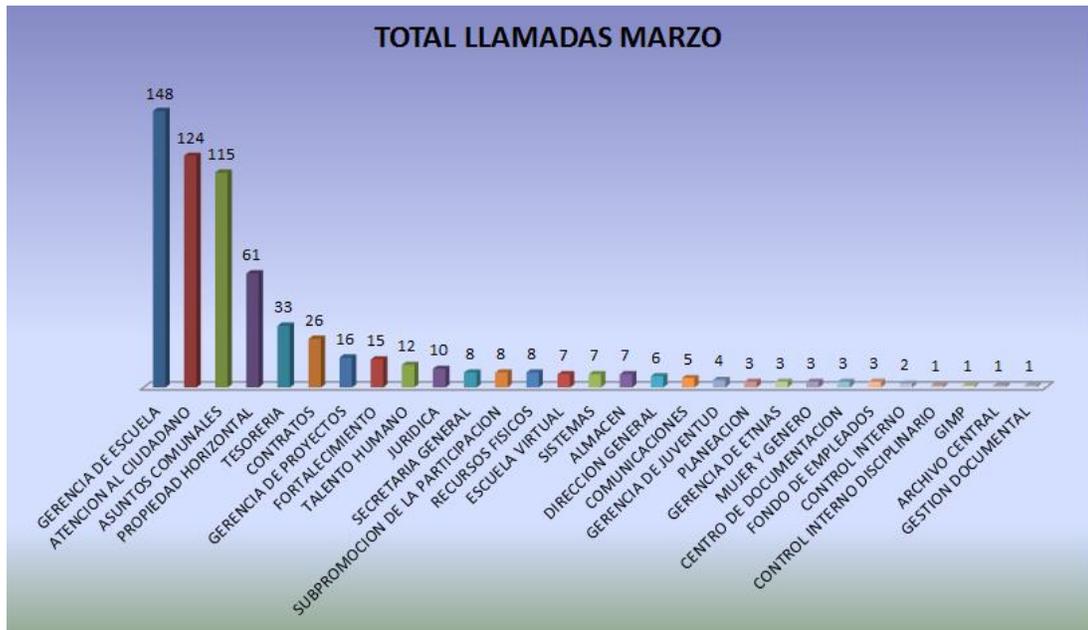


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

11. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 641 llamadas, aumentándose en un 31.9% con respecto al mes de febrero del año en curso.



Se disminuyen las llamadas no contestadas en este mes en un 25.71%, sin embargo, se siguen presentando las llamadas no contestadas de la siguiente manera:



Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Atención a la Ciudadanía

Como se observa en la gráfica, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue Propiedad Horizontal y la Gerencia de Escuela.

12. ENCUESTAS: Se adjunta informe de encuestas del mes de febrero.

13. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se observa un aumento en las peticiones cerradas por fuera de términos, por lo que se sugiere a la Subdirección de Asuntos Comunales, Propiedad Horizontal y la oficina Asesora Jurídica, tener presente los términos de ley para responder oportunamente los requerimientos ciudadanos.
- Se sugiere el diseño de las estrategias por parte de Propiedad Horizontal y la Gerencia de Escuela de Participación para que se mitigue la problemática de las llamadas no contestadas.
- En la realización de las encuestas por localidades, se observan algunas inconsistencias, debido al mal manejo del formato registro de atención, por lo que se programará una sesión con los responsables de los espacios de participación para despejar dudas e inquietudes y que no se vuelvan a presentar estos inconvenientes.

14. CONCLUSIONES

- Durante este mes el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía continúa siendo el canal escrito.
- El tema más consultado por la ciudadanía en el mes de marzo, fue la solicitud de Inspección vigilancia y control de las organizaciones comunales; de igual forma, se observa en el mes un incremento en las asesorías de propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana.
- En general, se observa que la ciudadanía se siente bien atendida en todos los puntos de atención presencial.

Cordialmente;

**Grisel Córdoba
Contratista**

**Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía**

Instituto Distrital de la Participación y Atención a la Ciudadanía
Atención a la Ciudadanía
Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51
Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930
Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co
www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930
Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co
www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**