



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 11-08-2017 11:33:45

Al Contestar Cite Este Nr.:2017IE5287 O1 Fol:1 Anex:3

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

ORIGEN: Origen: IDPAC - Atencion Al Ciudadano/CORDOBA GRICEL
DESTINO: Destino: IDPAC - Direccion General/HERNANDEZ LLAMAS ANTONI
ASUNTO: Asunto: ALCANCE AL INFORME ATENCION AL CIUDADANO
OBS: Obs:

Bogotá, D.C 10 de agosto de 2017

Doctor
ANTONIO HERNÁNDEZ LLAMAS
Director
IDPAC
Ciudad

Referencia: Alcance al Informe Atención a la Ciudadanía – Primer semestre 2017

Respetado Doctor:

De manera atenta y de acuerdo con la solicitud de la dirección damos alcance al informe de atención a la ciudadanía correspondiente al primer semestre de 2017.

Las actividades que se realizaron con el fin de subsanar las observaciones que fueron registradas en el seguimiento al Decreto 371 de agosto del 2010, emitido por la Oficina de Control Interno el día 28 de Abril del 2017.

1. Las bases de datos que suministra el SDQS, arrojan datos duplicados, ya que en ella se registran los movimientos que se realizan en el aplicativo. En su oportunidad se atendió la Auditoría adelantada por el área de Control Interno y se informó sobre la duplicidad de la información que genera el sistema, así como la forma como se debían tomar los datos, sin tener en cuenta la duplicidad, con el fin de que la información fuera confiable.

2. Frente a la observación sobre la inoportunidad en la respuesta de los requerimientos, se han realizado mesas de trabajo con la Subdirección de Asuntos Comunales, la Oficina de Control Interno Disciplinario y el área Recursos Físicos, entre otras. Estas dependencias han demostrado una mejora razonable en el cierre de requerimientos dentro de los términos estipulados.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Se encuentra pendiente realizar una mesa de trabajo con el área de Propiedad Horizontal, ya que a la fecha no han aceptado las invitaciones que se han realizado por parte del área de Atención a la Ciudadanía del IDPAC

De igual forma, el proceso de atención a la ciudadanía, está realizando una verificación de las respuestas que se emiten, en cuanto a oportunidad, coherencia, calidez y solución de fondo, lo cual ha permitido identificar los errores que se cometen en el cierre de los requerimientos y así implementar acciones de mejora al respecto.

3. En cada comité de la Secretaría General, se está socializando el estado de los requerimientos de la ciudadanía con el fin de mantener informado al Secretario General sobre el comportamiento del sistema SDQS.

4. Se está realizando un resumen de gestión del SDQS mensual en forma de infografía, el cual es enviado a los jefes de cada dependencia, con el fin de socializar el funcionamiento de este sistema y poder tomar acciones oportunas de mejora continúa.

5. Se adelantan encuestas mensuales a los ciudadanos con el fin de conocer el estado de satisfacción de los servicios prestados por el levantándose una acción de mejora en donde se hace alusión a la implementación de una muestra representativa para la aplicación de las mismas.

6. Se adiciona en el manual de atención a la ciudadanía y en la página web las funciones y competencias del Defensor del Ciudadano de la entidad, ya que esta figura esta es fundamental para el desarrollo de la implementación de la Política Pública de Servicio al Ciudadano decreto 197 de Mayo del 2014.

7. Se crea un formato en forma de lista de chequeo para la realización de cliente incógnito, con el fin de realizar autoevaluaciones del proceso, identificando las debilidades y fortalezas del equipo de trabajo.

8. Se cuenta con la señalización de los espacios de trabajo en la sede A. Y se solicitó al Arquitecto de la Secretaria general incluir este requerimiento en las futuras adecuaciones que se realizan en la sede B.

9. Se realiza la socialización de las plantillas de respuesta elaboradas por el proceso, con el fin de que sean utilizadas por las diferentes dependencias en el trámite de los SDQS.

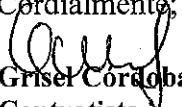


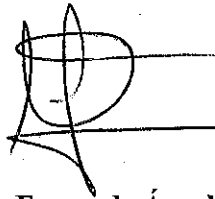
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

10. Se adelanta la estandarización de un formato para la elaboración de los informes mensuales de las peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo con la recomendación suministrada por la oficina de Control Interno.

A través de comunicación interna no. 2017IE4235, el proceso de atención a la ciudadanía informó las actividades realizadas frente a las observaciones efectuadas por la Oficina de Control Interno con el objetivo de atenderlas y plantear las acciones de mejora correspondientes.

Cordialmente;

Griselda Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía



Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía

