



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

PRIMER INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En este informe, se encontrarán datos cualitativos y cuantitativos recopilados durante el semestre en los dos puntos de atención al ciudadano que tiene la Entidad.

Objetivos

- Dar a conocer la gestión del área de Atención al Ciudadano de la Entidad.
- Mostrar el comportamiento de los requerimientos en el semestre (Enero a Junio del 2017)
- Dar a conocer la gestión de los requerimientos en semestre y la tipología que más utilizan los ciudadanos
- Realizar un análisis de las quejas y los reclamos allegados a la entidad en el semestre.

1. ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL PROCESO:

Ferias de Servicio: Se participó activamente en las Ferias de Servicios programadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá de la siguiente manera:

- Feria de servicios Parque Illimani, barrio el Paraíso
- Feria de servicios Feria Popular la Caseta, localidad de Puente Aranda
- Feria de servicios Granjas del Dorado, localidad Engativá.

En estas ferias, se dieron a conocer los trámites y servicios de la Entidad, aumentando el acercamiento a la ciudadanía.

Las dependencias que estuvieron presentes en estos espacios fueron

- La Subdirección de Asuntos Comunales, quienes a través de los gestores territoriales realizaron asesorías a la ciudadanía.
- La Gerencia de Escuela, a través de actividades lúdicas, enseñaron a los niños de participación.
- La Subdirección de Fortalecimiento, participo a través de diferentes gerencias, como la de mujer y género, juventud, y la gerencia de etnias.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Cualificación de los servidores: En este semestre, se realizan las siguientes cualificaciones:

- **Curso de lengua de señas:** Éste es un curso en lengua de señas básico, el cual permitirá brindar atención a las personas en situación de discapacidad auditiva.
- **Capacitación Funcional SDQS:** Esta capacitación fue dada a todos los responsables de cada dependencia del manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, previa identificación de oportunidades de mejora.

Campañas: El proceso de atención a la ciudadanía, socializó las siguientes campañas a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones:

- **Protocolo para atención telefónica:** A través de este protocolo se socializó a todos los servidores de la Entidad, el protocolo para atender adecuadamente a la ciudadanía.



- **Plantillas para dar respuesta:** Se socializa a todos los servidores, las plantillas para dar respuesta a los requerimientos ciudadanos registrados en el aplicativo del SDQS.



Laboratorio de Simplicidad: Se participó en el laboratorio de simplicidad, ofrecido por la Veeduría Distrital, en donde se obtuvieron recomendaciones para hablar y escribir en lenguaje claro. En este taller, se logra realizar la traducción de dos documentos sugeridos por la Subdirección de Asuntos Comunales.

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

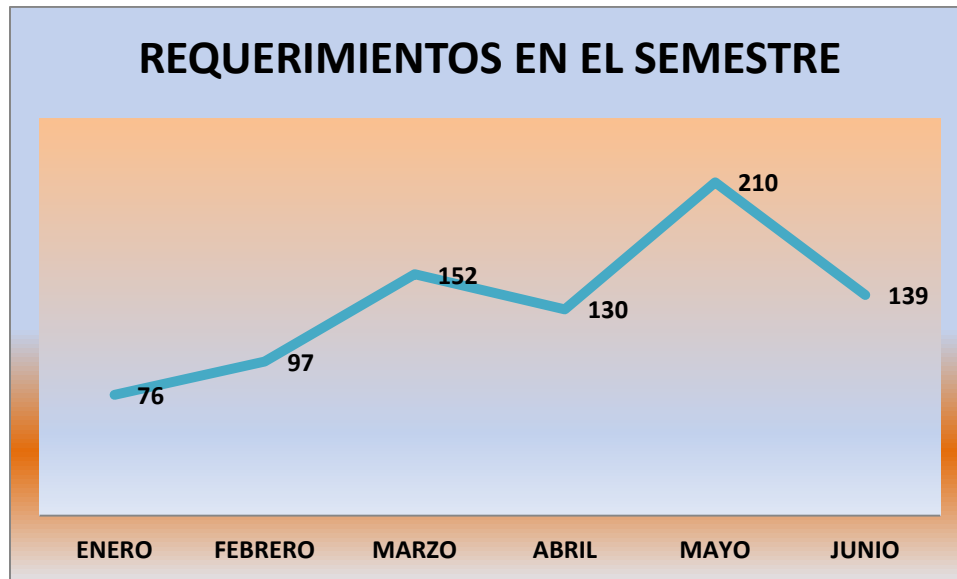
2. GESTIÓN SDQS PRIMER SEMESTRE

Requerimientos en el semestre:

Durante el primer semestre del año, se registraron 804 requerimientos en el SDQS Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
76	97	152	130	210	139

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Los meses de marzo y mayo fueron los que reportaron la mayor cantidad de requerimientos ciudadanos. En el mes de mayo, hubo un aumento considerable en las asesorías en el tema de Propiedad Horizontal y temas animalistas entre otros.

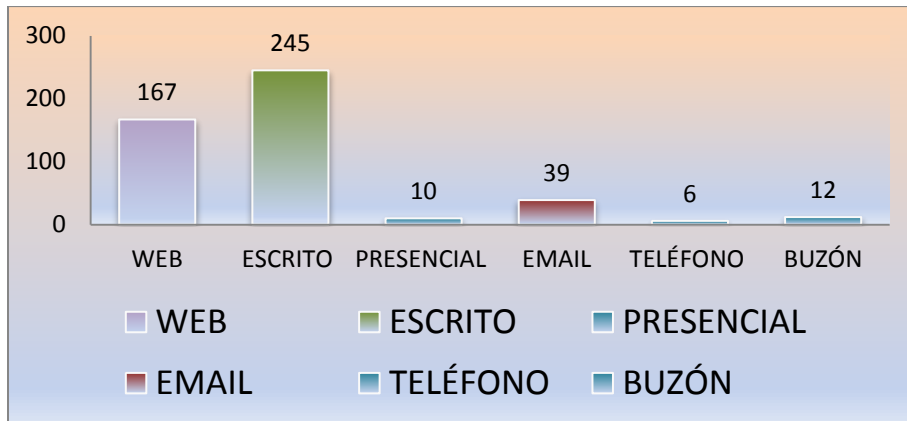
De los 804 requerimientos registrados en el sistema, han sido cerrados 725 al 30 de Junio.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

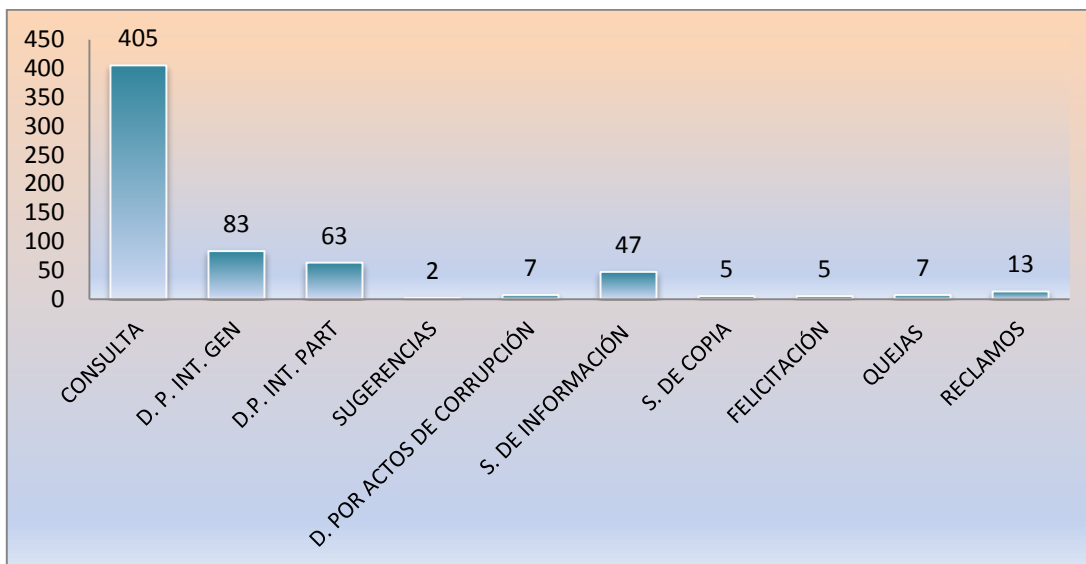
3. CANALES DE ATENCIÓN



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante el semestre, el canal de atención más utilizado en la Entidad teniendo en cuenta lo registrado en el SDQS es el escrito. El 30,66% de los requerimientos que llegaron a la Entidad fueron a través de este canal, el segundo canal de comunicación preferido por la ciudadanía es web, con 20,9% del total de los requerimientos registrados en el sistema.

3. TIPOLOGIAS MÁS UTILIZADAS



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

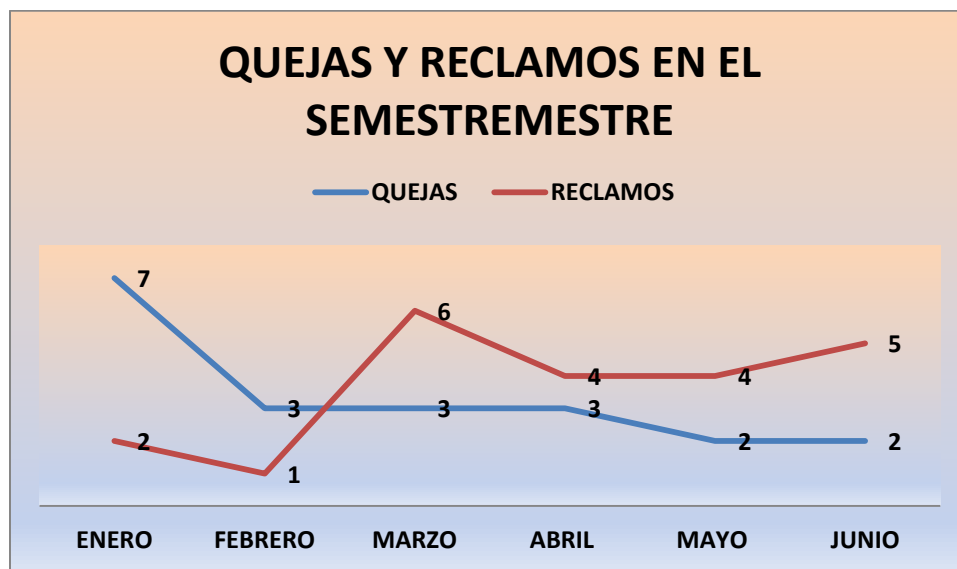


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

En el semestre, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue la Consulta con un 50.3% de requerimientos registrados; éstas en su mayoría están dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales, le siguen los derechos de petición de interés general y particular con un 10.3 % y 7,8% respectivamente.

4. QUEJAS Y RECLAMOS



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante el semestre, se recibieron 20 quejas y 22 reclamos, de las quejas, 8 no estaban correctamente categorizadas ya que correspondían a otra tipología, las restantes, están relacionadas con una inadecuada atención a la ciudadanía por parte algunos de los servidores públicos de la Entidad y fueron respondidas oportunamente.

De los 22 reclamos recibidos, 6 fueron trasladados por no ser competencia de la Entidad, los restantes, estuvieron relacionados con los siguientes temas:

1. Atención telefónica ya que no contestan las extensiones cuando las llamadas son transferidas.
2. Mayor información sobre el cambio de sede
3. La página web no cuenta con información accesible
4. Permitir que en los puntos de atención en localidades se pueda radicar.
5. La no existencia de nomenclatura en la Sede B de la Entidad
6. Acceso a internet
7. Proceso de verificación y veedurías ante los comités locales

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Estos reclamos fueron respondidos oportunamente a la ciudadanía y fueron gestionadas acciones para suplir estas falencias, por ejemplo, se creó la campaña de sensibilización telefónica, la cual fue enviada a todos los servidores de la Entidad, así como también se colocó la nomenclatura nueva en la sede B.

5. CONCLUSIONES

- Es importante resaltar que, a la fecha, la Subdirección de Asuntos Comunales, no presenta requerimientos vencidos.
- Se exhorta a las diferentes dependencias a contestar oportunamente y con lenguaje claro los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, esto evitará inconvenientes a la dependencia y la Entidad.
- Teniendo en cuenta la importancia del manejo de la Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), es fundamental que el responsable en cada dependencia, tengan un óptimo manejo del aplicativo; si existe alguna duda en el manejo de mismo, por favor solicitar agendamiento de capacitación al correo electrónico lfangel@participacionbogota.gov.co.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención al Ciudadano

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención al Ciudadano