



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 23-08-2016 09:29:28
Al contestar Cite Este Nr.:2016IE5744 O 1 Fol:1 Anex:7

ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERNANDO
DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaria General/CARRILLO HUGO ALBERTO
ASUNTO: Asunto: INFORME SEMESTRAL DE ATENCION A LA CIUDADANIA
OBS: Obs.: SG 656-16

Bogotá, D.C. 22 de Agosto de 2016
SG-656-2016

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General IDPAC
Ciudad

Referencia: Informe Semestral de Atención a la Ciudadanía

Respetado Doctor:

Por medio de la presente, se envía el informe semestral del Área de Atención a la Ciudadanía, cumpliendo con el requisito del Subcomponente cinco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano "Monitoreo del Acceso a la Información Pública".

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención al Ciudadano

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

INTRODUCCIÓN

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.

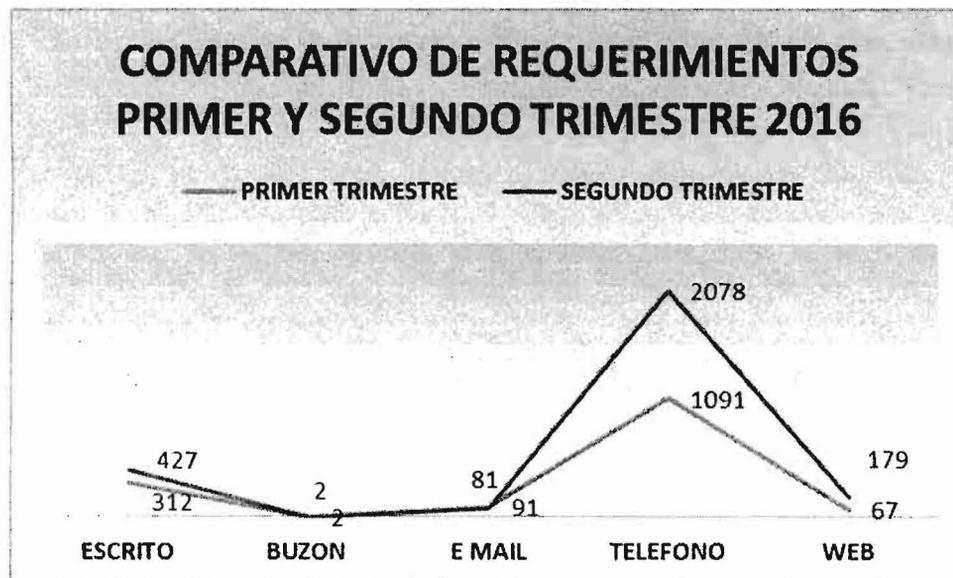
Objetivos

- 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 2016)
- 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.

Canales de Atención:

Durante el primer semestre del año, se registraron 1266 requerimientos en el SDQS Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

El canal más utilizado es el telefónico, a través de este, la ciudadanía pudo resolver inquietudes sobre los procesos de elecciones que se llevaron a cabo en el semestre y los eventos que la Entidad realizó.



Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En ambos trimestres la ciudadanía utilizó el **buzón de sugerencias**; durante el primer trimestre se registra una queja depositada en el mes de enero y en el segundo trimestre, se encuentran dos quejas y una felicitación.

COMPORTAMIENTO DEL CORREO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL SEMESTRE

Durante el primer trimestre, se no se llevó un registro de los correos electrónicos allegados a la Entidad, en el segundo semestre, se recibieron 360 correos electrónicos de los cuales se respondieron 129 de forma inmediata y fueron gestionados 231.

Canal Escrito

A través del canal escrito se recibieron 716 requerimientos en el semestre, la tipología más utilizada por los ciudadanos fue el derechos de petición con 363 requerimientos registrados.

El comportamiento de las tipologías en semestre es el siguiente:

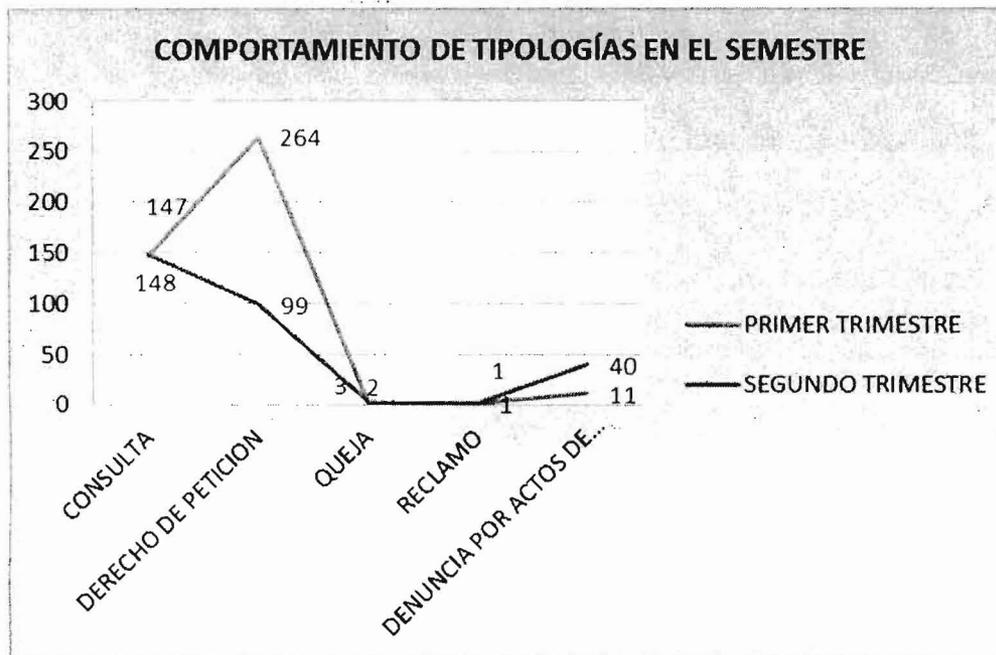
	PRIMER TRIMESTRE	SEGUNDO TRIMESTRE	TOTAL
CONSULTA	147	148	295
DERECHO DE PETICION	264	99	363
QUEJA	2	3	5
RECLAMO	1	1	2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	11	40	51
TOTAL	425	291	716

Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.



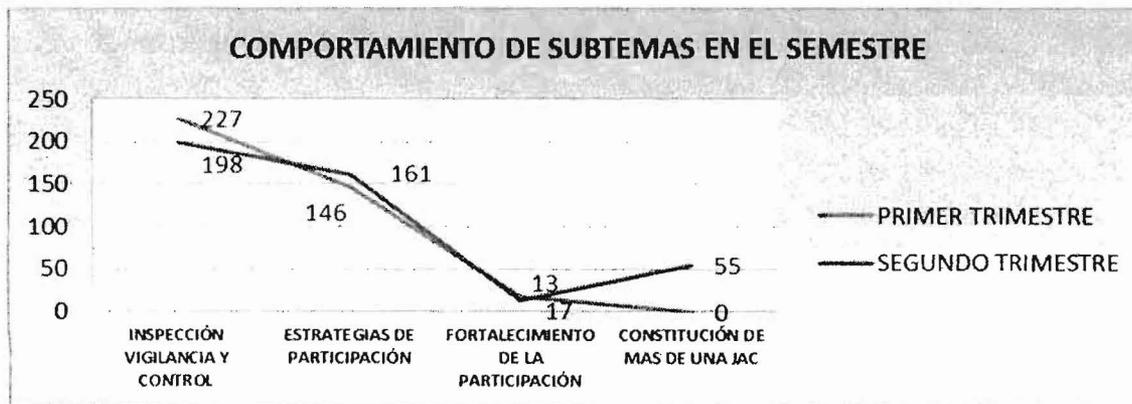
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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



Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano

En el semestre, el tema más consultado fue la inspección, vigilancia y control de las organizaciones comunales con 425 requerimientos.



Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Quejas:

Todas las quejas recibidas durante el semestre, fueron registradas en el SDQS, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y remitidas a la secretaria general para conocimiento y a las dependencias competentes en responderle al ciudadano.

A pesar de que en el primer trimestre se recibieron 13 quejas en la Entidad, sólo 2 estaban de acuerdo a esta tipología, el resto fueron consultas para la Subdirección de Asuntos Comunales. La queja número 2234962015 denunciaba maltrato de un funcionario de la Subdirección de Asuntos Comunales a la comunidad y la segunda queja registrada con el número 494672016 se refería a extralimitación de funcionario de la Subdirección de Asuntos Comunales.

En el segundo trimestre se recibieron 3 quejas acorde con la tipología, el requerimiento No. 494672016, hace referencia a comentarios que un funcionario del IDPAC realiza en un CPL, y al queja la no. 787072016 solicita una sanción disciplinaria a la Doc. Martha Niño por la no asistencia a una citación de la personería de la localidad de Suba, en la última queja, un ciudadano informa que el conmutador no funciona ya que no se logra establecer comunicación con la Subdirección de Asuntos Comunales.

Todas las quejas fueron respondidas por oportunamente a los ciudadanos.

Reclamos:

Durante el primer trimestre, se recibió 1 reclamo por no haber podido ingresar a la sede A de la Entidad por la puerta occidental, y en el segundo trimestre, se presenta otro reclamo ya que el conmutador se encontraba averiado.

Canal Presencial

Durante el primer trimestre, no se llevó el reporte de los ciudadanos y ciudadanas atendidas en el IDPAC, ya en el segundo trimestre, y gracias a la apertura del nuevo punto de atención en la Sede B, se lograron atender 357 ciudadanos. En el mes de Mayo hubo un incremento en la atención en ambas sedes, ya que las juntas de acción comunal que no realizaron elecciones el pasado 24 de Abril, tuvieron muchos interrogantes frente al proceso.

Encuestas:

En la entidad, se realizaron en el semestre 127 encuestas de satisfacción.

Se observa dentro de las encuestas realizadas, inconformidades con respecto a la atención que se prestó; Por ejemplo, *“Unificar criterios para las asesorías a la comunidad en cuanto a procedimientos y efectividad, para potenciar y proyectar efectivamente el movimiento comunal.”*¹

De igual forma, solicitaron informar con anticipación cuando no se pueda cumplir con las citas programadas, ya que se incurre en gastos de transporte y el gestor no se encuentra en la sede. *“Que se nos avise a los correos en caso de que no hayan funcionarios avisar con tiempo”*²

¹ Encuesta realizada el 12 de Mayo del 2016, anónimo.

² Encuesta realizada el 18 de Mayo de 2016, anónimo.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El Sr. Jimmy Gutiérrez, califica mal a la entidad en cuanto a la presentación personal de los funcionarios y al lugar de trabajo³,

También, se encuentran observaciones en cuanto a la cantidad de personal que atiende en la Subdirección de Asuntos Comunales, ya que refieren ser pocos funcionarios para tantas Juntas de Acción Comunal *"Muy poco personal para atender 1700 juntas, más empleo por favor"*⁴; *"La contratación de funcionarios para atender a las personas de las juntas ya que son muchas en Bogotá, esperamos sean cumplidas mis peticiones."*⁵

Canal telefónico

El área de Atención a la Ciudadanía, contesta el conmutador, direcciona las llamadas a las extensiones de la entidad y da información de primer nivel (información general) de las dependencias del IDPAC. Esto ayuda a descongestionar las demás áreas y permite brindar una información oportuna.

En el primer trimestre, no se llevó un control del traslado de las llamadas a las diferentes dependencias, sólo se llevó el registro de lo atendido por Atención al Ciudadanía y lo trasladado. Es así como Atención al Ciudadano atendió durante los meses de Febrero y Marzo 119 llamadas y en total se trasladaron 1087 llamadas.

Ya en el segundo trimestre, se llevó un control, que nos permitió saber las dependencias que los ciudadanos llaman con más frecuencia y las dependencias que no contestan el teléfono. En total se recibieron 2078 llamadas en la entidad, las dependencias que registran la mayor cantidad de llamadas son la Subdirección de Asuntos Comunales, la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Gerencia de Escuela y Atención al Ciudadano.

DÉPENDENCIA	TOTAL TRIMESTRE
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	454
ATENCIÓN AL CIUDADANO	383
COMUNICACIONES	181
GERENCIA DE ESCUELA	110

Fuente: Archivos atención telefónica

Durante el mes de Abril, existió una disminución en las llamadas, debido al cambio de los teléfonos en las sedes de la Entidad.

Desde el mes de marzo, las consultas telefónicas se relacionaron con el proceso de elecciones; en abril, preparación de elecciones, información sobre fechas para realizar las asambleas preparatorias e información sobre los kits electorales.

³ Encuesta realizada el 16 de Mayo del 2016, Sr. Jimmy Alexander Gutiérrez

⁴ Encuesta realizada el 16 de Mayo del 2016, anónimo.

⁵ Encuesta realizada el 4 de Mayo del 2016, anónimo.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

En mayo, se elevaron las llamadas debido a que algunas juntas no realizaron la elecciones y preguntaban por la nueva fecha para las elecciones, cómo se realiza una impugnación de las elecciones y cuando y donde realizar la radicación de los documentos de la elecciones.

En junio, los ciudadanos realizan preguntas acerca de la segunda jornada de elección de Juntas de Acción Comunal, la ceremonia de posesión de los nuevos dignatarios y los autos de reconocimiento de las Juntas de Acción Comunal.

MONITOREO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

El monitoreo de acceso a la información que se brindó a los ciudadanos, se realizó teniendo en cuenta los canales de comunicación virtual, escrito y telefónico.

PAGINA WEB:

Se elaboró un diagnóstico de la información que se encontraba publicada en el link de Atención al Ciudadano, y se solicitó se incorporara lo siguiente:

- Trámites y Servicios de la Entidad
- Preguntas frecuentes
- Link directo al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- Link a la Guía de Trámites y Servicios
- Link al SUIT

De igual forma se entregó la información requerida para el ítem de transparencia como el directorio institucional, puntos de atención a la ciudadanía, mecanismo para presentar quejas y reclamos ante la Entidad y los informes mensuales de quejas y reclamos desde Enero de 2016 hasta la fecha.

CANAL TELEFÓNICO:

En el semestre se reportaron inconvenientes con el servicio de telefonía, ya que durante el mes de Febrero, el servicio fue intermitente, en el mes de Marzo, se realiza el cambio de algunas extensiones y de los aparatos telefónicos de la sede A, mejorándose la comunicación.

En el segundo trimestre se presenta una mejoría en el servicio, ya las llamadas de la ciudadanía ingresaban a la entidad, pero Atención a la Ciudadanía identifica que en la Sede B no se contestan las llamadas transferidas. Para intentar subsanar esta inconveniente se enviaron diferentes correos electrónicos a la Subdirectora de Asuntos Comunales, Doc Martha Elmy Niño.

CORREO INSTITUCIONAL DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

Tratando de mejorar el tiempo en que se brinda una respuesta oportuna y eficaz a la ciudadanía, Atención a la Ciudadanía, responde los requerimientos generales de la Entidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CANAL ESCRITO

Se realiza aleatoriamente una revisión de las respuestas que la Entidad ha enviado a los ciudadanos, y se envían recomendaciones a las dependencias que no están respondiendo adecuadamente.

RECOMENDACIONES

Desde Atención al Ciudadano, y con el ánimo de mejorar la imagen y gestión de la Entidad se realizan las siguientes recomendaciones:

- Dar cumplimiento a la ley 1755 del 2015 y a la circular 033 de 2016 emanada de la Dirección del IDPAC, la cual establece los términos en los que se debe dar respuesta a las peticiones ciudadanas, con el fin de dar respuesta oportuna a cada una de ellas.
- Se recomienda que cada jefe efectúe una revisión aleatoria de las respuestas enviadas a los ciudadanos confirmando que esté acorde con la solicitud.
- Se debe elevar el compromiso para que se respondan las llamadas en cada dependencia.

Cordialmente,

Grisel Córdoba
Contratista
Atención al Ciudadano

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención al Ciudadano