



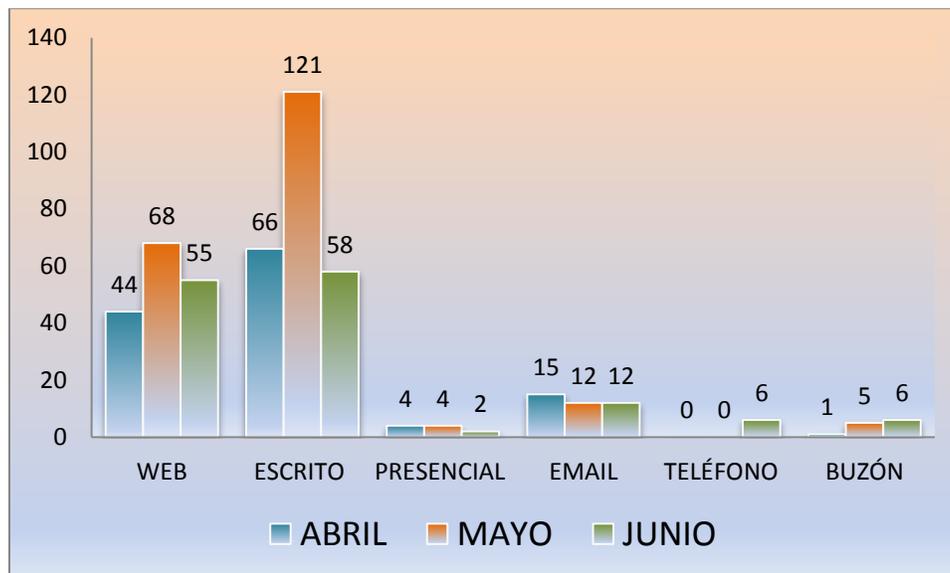
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

SEGUNDO INFORME TRIMESTRAL DE GESTIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el presente informe, se darán a conocer las actividades que el proceso de Atención a la Ciudadanía realizó durante el segundo trimestre del año en curso.

1. CANALES DE INTERACCIÓN



Total requerimientos en el trimestre 479

Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), el canal de interacción preferido por la ciudadanía, es el escrito; a través de este canal, se registraron el 51.14% de los requerimientos registrados en el sistema. La ciudadanía prefiere desplazarse a los diferentes puntos de radicación de la Entidad y allí dejar sus requerimientos.

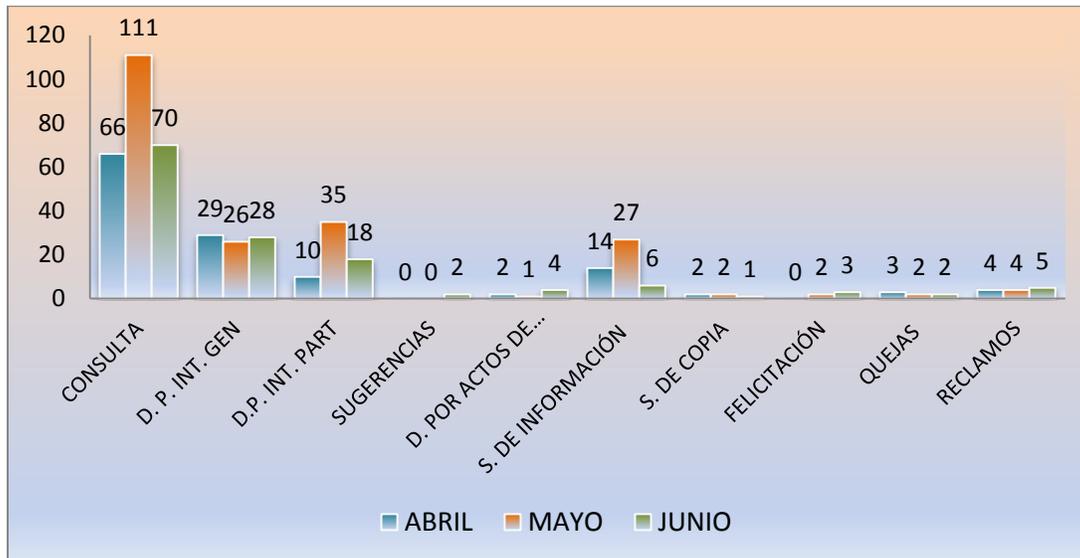
En segundo lugar de preferencia se encuentra la WEB, a través de ella, se registraron el 34.86% de los requerimientos recibidos durante este trimestre.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

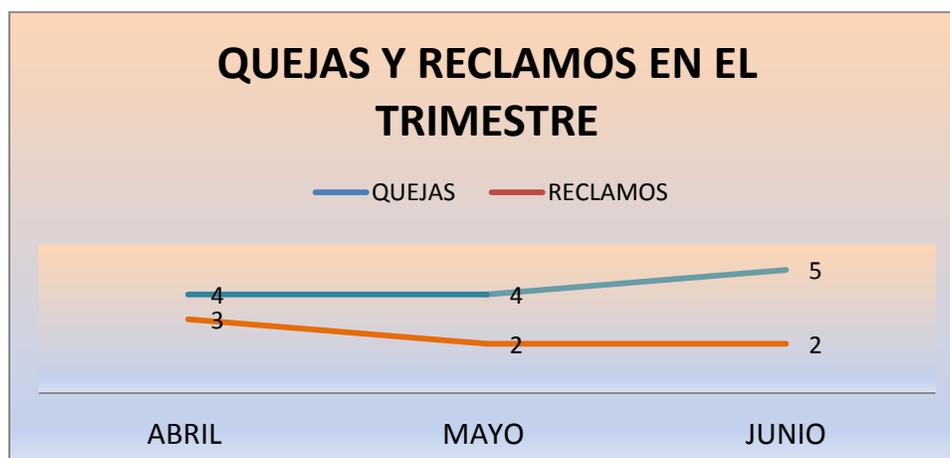
2. TIPOLOGÍAS MÁS UTILIZADAS DURANTE EL TRIMESTRE



Total requerimientos en el trimestre 479

La tipología más utilizada durante el trimestre fue la consulta con el 51, 56% de los requerimientos registrados en el SDQS; le sigue los Derechos de Petición de Interés General con el 17.33% de los requerimientos y los Derechos de Petición de Interés Particular con el 13.15%, Durante el trimestre y a través de estas tipologías se respondieron requerimientos sobre temas de propiedad horizontal, procesos de las Juntas de Acción Comunal, temas ambientalistas, entre otros.

3. QUEJAS Y RECLAMOS:





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En el trimestre, se recibieron en total 7 quejas, de las cuales, una no correspondía a esta tipología, pues era una consulta. El resto de las quejas, están relacionadas con una inadecuada atención a la ciudadanía por parte algunos de los servidores públicos de la Entidad.

Por otro lado, de los 13 reclamos recibidos en el trimestre, 5 fueron trasladados por no ser competencia de la Entidad, 1 se solicita ampliación de información para poder contestarlo ya que la información suministrada era insuficiente y 1 fue cerrado por desistimiento.

Los reclamos estuvieron relacionados con los siguientes temas:

- Permitir que en los puntos de atención en localidades se pueda radicar.
- La no existencia de nomenclatura en la Sede B de la Entidad
- Acceso a internet
- Proceso de verificación y veedurías ante los comités locales

4. REQUERIMIENTOS CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINOS:

De los 479 requerimientos recibidos, se contestaron 204 por fuera de los términos establecidos en la ley 1755 de la siguiente manera:

REQUERIMIENTOS CONTESTADOS FUERA DE TÉRMINOS VENCIDOS				
DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
S. ASUNTOS COMUNALES	42	44	53	139
PROPIEDAD HORIZONTAL	13	11	9	33
GERENCIA DE PROYECTOS	14	2	1	17
COMUNICACIONES	4	0	1	5
JURIDICA	2	0	1	3
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1	1	3
CONTRATOS	0	0	2	2
RECURSOS FÍSICOS	0	1	0	1
DIRECCIÓN GENERAL	0	1	0	1
TOTAL	76	60	68	204



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

5. ATENCIÓN PRESENCIAL

El proceso de atención a la ciudadanía, cuando da respuesta inmediata a un requerimiento ciudadano, lo registra en el formato IDPAC-AC-FT-05. Teniendo esto en cuenta, durante el trimestre, se atendieron 554 ciudadanos en las sedes A y B de la siguiente manera:

ATENCIÓN PRESENCIAL		
ABRIL	MAYO	JUNIO
207 Ciudadanos	190 Ciudadanos	157 Ciudadanos

6. SEGUIMIENTO A RESPUESTAS

Se realiza seguimiento a las respuestas emitidas por la Entidad para identificar las oportunidades de mejora en la emisión de las mismas. El insumo para hacer esta labor se extrae de la base de datos de SDQS de donde se eligieron 86 respuestas, en cada una se evalúan los siguientes criterios:

Oportunidad: Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad, se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

Solución de fondo: Acción ejecutada por la entidad que conlleva a una solución real de la petición presentada por el requirente.

Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano o ciudadana con la respuesta a su requerimiento.

Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento ciudadano.

De este seguimiento se observa lo siguiente:

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS EN EL SEGUNDO TRIMESTRE			
	ABRIL	MAYO	JUNIO
OPORTUNIDAD	88%	56%	87%
COHERENCIA	88%	86%	87%
SOLUCIÓN DE FONDO	81%	86%	95%
CALIDEZ	81%	80%	85%



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CONCLUSIONES

- En el trimestre, a través de los diferentes canales de comunicación que tiene la Entidad, se puede observar un incremento en las solicitudes que realiza la ciudadanía.
- 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.
- En el trimestre, Se observa una mejora sustancial en el cierre de requerimientos de las diferentes dependencias, se invita a seguir con este proceso, teniendo en cuenta la importancia en el cumplimiento de la Ley.
- El proceso de atención a la ciudadanía creó plantillas para dar respuestas a los requerimientos ciudadanos, las cuales están publicadas en la intranet. Se exhorta a las diferentes dependencias a utilizarlas y cumplir con los estándares de calidad exigidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención al Ciudadano

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención al Ciudadano