



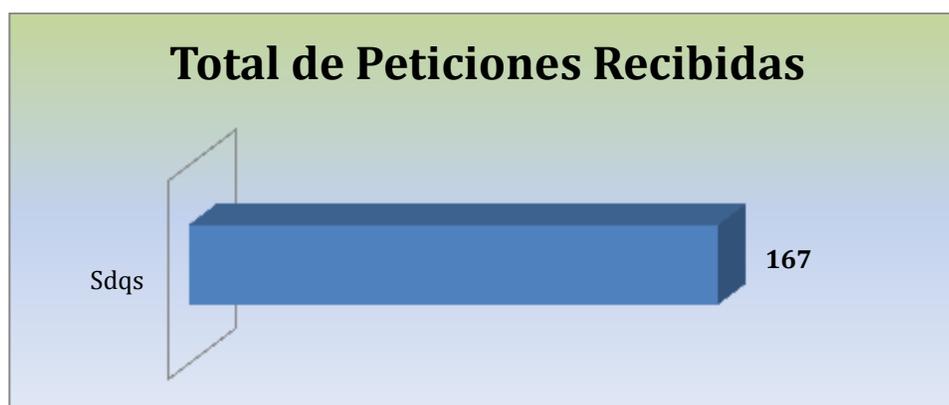
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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 ABRIL

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

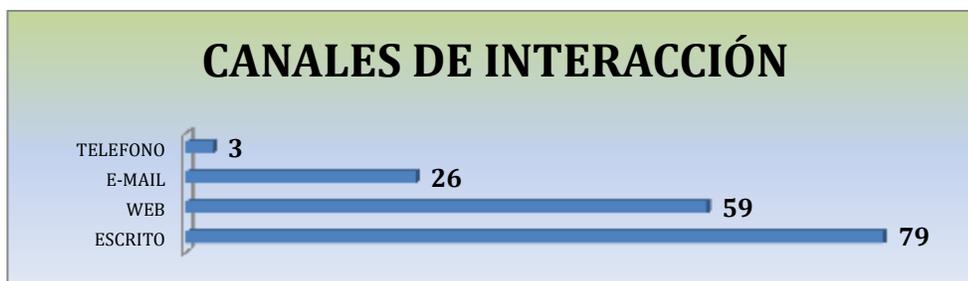
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 167 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 34.7% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de marzo.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 167

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante el mes de abril, la Entidad recibió 167 requerimientos a través de los diferentes canales de atención, registrados en el SDQS.

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](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El 47.3 % de la ciudadanía, prefirió el canal escrito para interponer sus requerimientos ante la Entidad, el segundo canal de comunicación preferido es el web con el 35.3%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 167

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología más consultada fue la consulta con un 53.2% estas consultas en su mayoría fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales. El Derecho de Petición de Interés General fue la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía con un 18% de requerimientos registrados.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	116	69%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN	26	16%
ASESORÍAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ÉNFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	5%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	8	5%
APOYO LOGÍSTICO A LA REALIZACIÓN DE EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	2%
<b>TOTAL SUBTEMAS</b>	<b>162</b>	<b>97%</b>
Otros Subtemas	5	3%
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>100%</b>

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](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El subtema más consultado en la Entidad, fue “Comunicación e información y/o asesorías para la participación” con el 16% de los requerimientos.

En segundo lugar se encuentran las asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana con el 5% de la totalidad de los requerimientos.

Lamentablemente, el sistema nuevamente arroja subtemas en blanco, 69% de los requerimientos que fueron recibidos durante el periodo no cuentan con la información del subtema correspondiente.

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
(en blanco)	4	50%
SECRETARIA GENERAL	2	25%
UMV - UNIDAD DE MANTENIMIENTO VIAL	1	13%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	13%
<b>TOTAL TRASLADOS</b>	<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes se realiza traslado por no competencia de 8 requerimientos igual que en el mes anterior, sin embargo en 4 de los requerimientos no se especifica la Entidad a la que fueron trasladados debido a que se encuentran en blanco.

## 6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Dependencia	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	91
PROPIEDAD HORIZONTAL	17
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	11
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	10
GERENCIA DE PROYECTOS	8
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	7
SECRETARIA GENERAL	4
AREA DE RECURSOS FISICOS	3
AREA DE CONTRATOS	2
AREA DE TALENTO HUMANO	2
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1
<b>Total general</b>	<b>167</b>



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 54.4% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra Propiedad Horizontal con el 10%.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Dependencia	Cuenta de Numero petición
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	11
PROPIEDAD HORIZONTAL	8
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	8
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	5
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4
AREA DE RECURSOS FISICOS	3
AREA DE CONTRATOS	2
GERENCIA DE PROYECTOS	2
SECRETARIA GENERAL	1
AREA DE TALENTO HUMANO	1
<b>Total general</b>	<b>52</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Este mes, se cerró el 31% de los 167 requerimientos ciudadanos que se registraron. El proceso de Atención a la Ciudadanía fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 7%, seguido de la Subdirección de Asuntos Comunales y propiedad horizontal con el 5% cada uno.

## 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	Total Requerimientos Pendientes Periodos anteriores	% De requerimientos cerrados en el periodo
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	48	58	54%
PROPIEDAD HORIZONTAL	7	8	8%
GERENCIA DE PROYECTOS	7	7	8%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	6	6	7%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	6	6	7%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>74</b>	<b>85</b>	<b>83%</b>
Otras Dependencias	4	4	4%
<b>Total General</b>	<b>78</b>	<b>89</b>	<b>88%</b>

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](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://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

Durante el mes de abril, se realiza el cierre de 88% de los requerimientos pendientes. La Subdirección de Asuntos Comunales fue a dependencia que más cerró requerimientos pendientes con el 54%, seguido de Propiedad Horizontal con el 8%.

### 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

Dependencia	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO		0	8				2
AREA DE CONTRATOS		5	6				6
AREA DE RECURSOS FISICOS			12		14		12
AREA DE TALENTO HUMANO			15				15
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION		3	2				3
GERENCIA DE PROYECTOS			6			7	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	9		14		13		11
Propiedad Horizontal		16	20		14		15
SECRETARIA GENERAL				3			3
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	4	1	5		3	16	5
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION S	6	26			13,5		15
<b>Total general</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Se observa una considerable mejora en los tiempos de respuesta de las diferentes dependencias, esto gracias al trabajo que se ha realizado en cada uno de los procesos.

En total, de 17 días promedio, se ha bajado a 8 días en general es decir, un 47% en los tiempo de respuesta a la ciudadanía, sin embargo se sigue trabajando con las diferentes dependencias para contestar oportunamente los requerimientos ciudadanos pues se siguen presentando problemas de inoportunidad en responder las peticiones ciudadanas por algunas dependencias.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## 10. QUEJAS EN EL PERIODO

En el mes de abril, se recibe dos quejas de la siguiente manera:

- Queja No. 1068552018, la ciudadana se queja ya que es de la tercera edad por lo que no le es fácil el desplazamiento y no ha logrado entablar comunicación con la servidora de asuntos comunales de la localidad de Servitá.
- Queja No. 850272018, un ciudadano refiere que un servidor de la Entidad participó en una reunión de carácter comunal. Dicho servidor vestía una chaqueta que lo identificaba como funcionario de la Alcaldía.

## 11. RECLAMOS EN EL PERIODO

Se recibe un reclamo, el número 1077602018 el cual fue dirigido a la oficina de Talento Humano, una corrección a la certificación emitida por el área de talento humano, la cual tenía inconsistencias e información errada.

## 12. ENCUESTAS

Durante el mes de abril, se realizaron 19 encuestas de satisfacción de servicio en la sede B. Se encontraron los siguientes comentarios:

- “El señor Walter Antonio Ramírez de Radicación fue muy grosero al decirle que nunca nos habían pedido carta remisoria para radicar el acta, y subiendo el tono casi gritando me dijo que eran disposiciones del IDPAC. Una persona así no puede estar tratando con público.” Monica Fernanda Corchuela, 24/04/18
- “Gracias por el acompañamiento administrativo” Luis Jairo Chavarro, 23/04/18.

## 13. SEGUIMIENTO SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 41 respuestas emitidas por la Entidad, de la siguiente manera:

**Oportunidad:** El 75, 6% de los requerimientos verificados, fueron contestados oportunamente, teniendo en cuenta los términos establecidos según la tipología del requerimiento.

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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

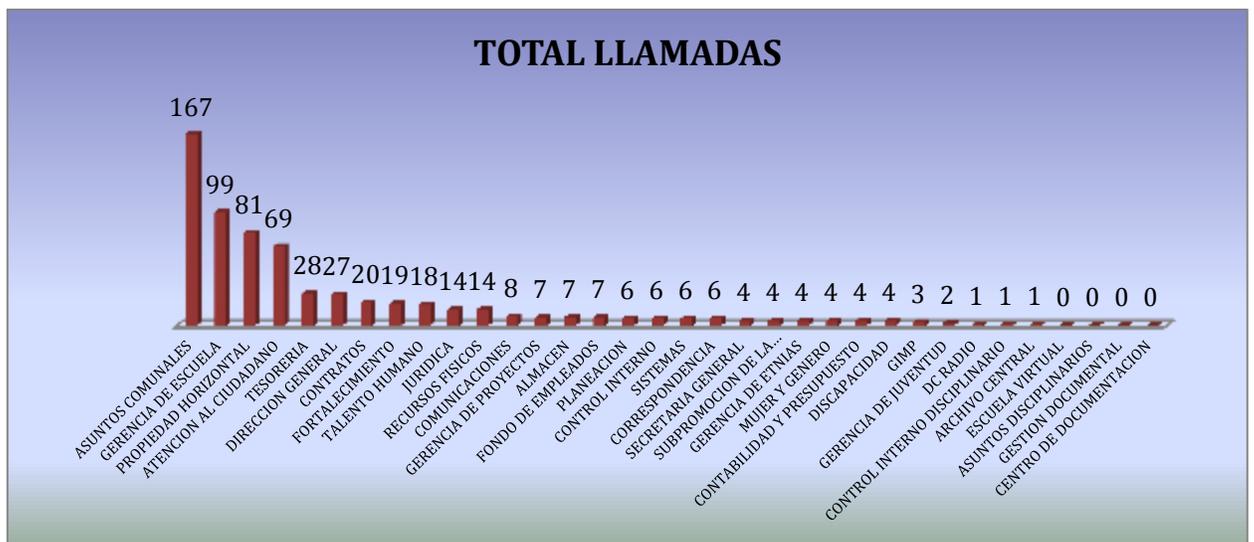
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

**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 93% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro. Se encuentran errores de redacción y se están omitiendo los oficios remisorios para dar respuesta a la ciudadanía.

#### 14. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron 641 llamadas en el mes de abril, incrementándose en un 22% con respecto al mes de marzo; las dependencias que más recibieron llamadas fueron:



1. Subdirección de Asuntos Comunales con 167 llamadas
2. Gerencia de Escuela con 99 llamadas
3. Propiedad Horizontal con 81 llamadas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

Por otro lado, las dependencias que tuvieron el mayor número de llamadas sin contestar fueron:



Propiedad Horizontal con 46 con llamadas y la Subdirección de Asuntos Comunales con 39 llamadas sin contestar.

## 15. CONCLUSIONES

- Se evidencia incremento del 34.7% en los requerimientos recibidos, ya que se iniciaron las asambleas de las Juntas de Acción Comunal y se necesitaba asesoría en este servicio.
- Como es costumbre este mes, en la base de datos del Sistema de Quejas y Soluciones, en el ítem Subtemas, se vuelven a encontrar algunas casillas en blanco, esto impide que la información sea 100% veraz ya que falta información.
- La Entidad ha mejorado en un 47% los tiempos de respuesta a la ciudadanía los diferentes requerimientos ciudadanos, esto ha sido un trabajo conjunto de todas las dependencias de la Entidad. Se sigue trabajando en la mejora en los tiempos de respuesta a la ciudadanía.

DEPENDENCIA	DÍAS PROMEDIO MARZO	DÍAS PROMEDIO ABRIL
Secretaria General	10	3
Propiedad Horizontal	23	15
Gerencia de Proyectos	14	7
Jurídica	17	11
Asuntos Comunales	23	5

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](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Teniendo en cuenta las quejas y los reclamos presentados por la ciudadanía, se sugiere que las dependencias correspondientes, implementen las acciones de mejora correspondientes para solventarlas.
- Es exhorta a las diferentes dependencias a contestar oportunamente el teléfono ya que es un medio de comunicación fundamental para la ciudadanía.

Cordialmente;

**Grisel Córdoba**  
**Contratista**  
**Atención a la Ciudadanía**

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