



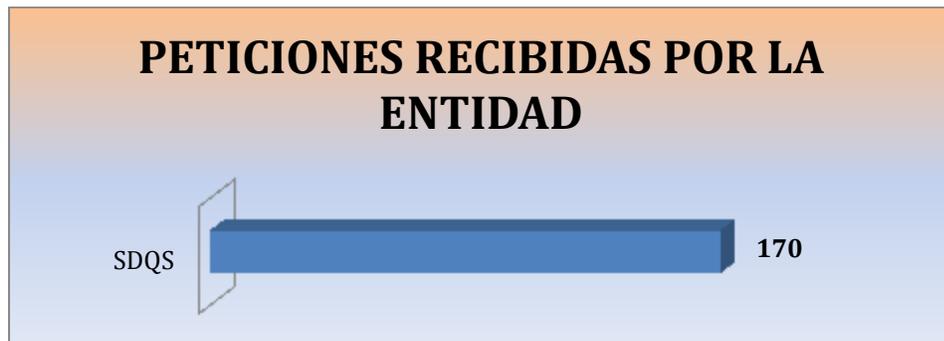
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 ENERO

En el presente informe, se encuentra registrada la gestión realizada durante el mes de enero 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

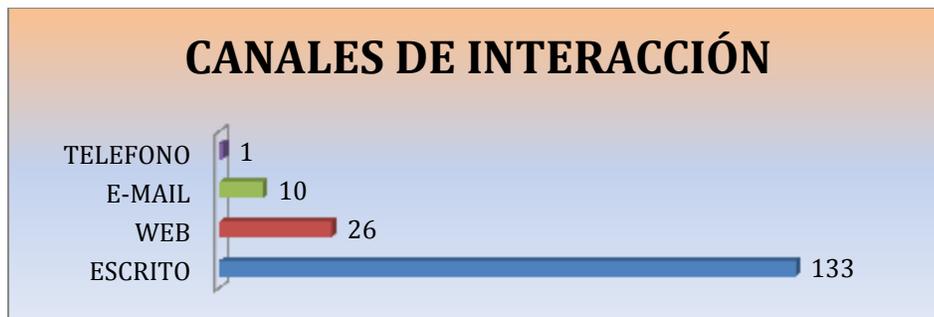


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 170 requerimientos ciudadanos, aumentándose 52% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de diciembre.

En el mes de enero se presenta un aumento en la radicación de peticiones, de los usuarios de la localidad de Ciudad Bolívar, esto debido a que se registraron 105 peticiones ciudadanas requiriendo dotaciones para los salones comunales.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 170

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



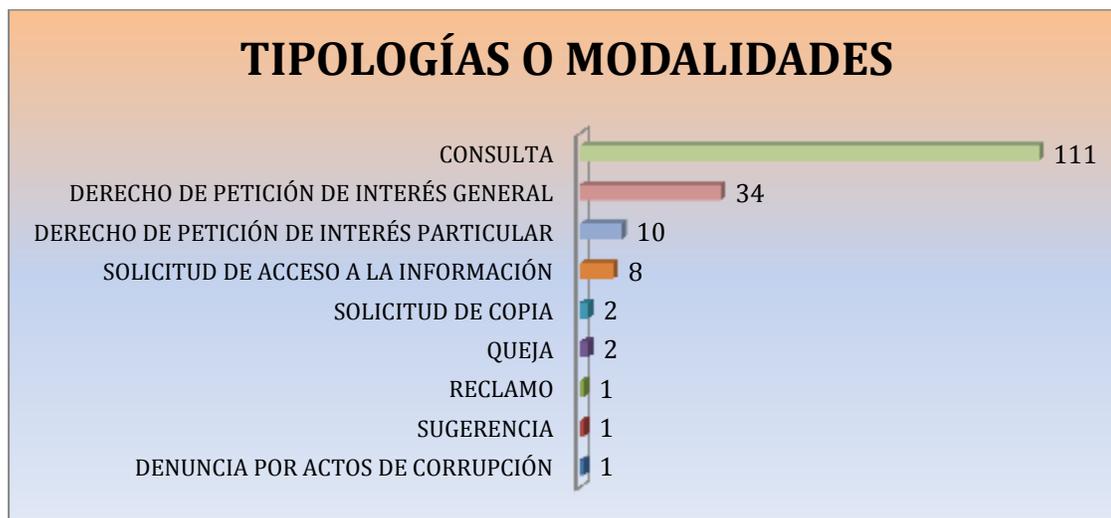
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Durante el mes de enero, la Entidad recibió 170 requerimientos a través de los diferentes canales de atención, registrados en el SDQS.

El 78 % 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 15%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 170

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología más consultada fue la consulta con un 65% 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 20% de requerimientos registrados.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	139	82%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	20	12%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	6	4%
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	1	1%
INFORMACIÓN ASESORIA SOBRE CONTRATACION Y/O COPIAS	1	1%
TOTAL SUBTEMAS	167	98%
Otros Subtemas	3	2%
TOTAL	170	100%

Instituto Dis...

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

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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 12% de los requerimientos.

En segundo lugar se encuentra los traslados por no competencia con el 4% de la totalidad de los requerimientos.

Lamentablemente, el sistema nuevamente arroja subtemas en blanco, 82% 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	%
DADEP - DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	33%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	17%
SECRETARIA DE SALUD	1	17%
CATASTRO	1	17%
ERU - EMPRESA DE RENOVACION Y DESARROLLO URBANO (NUEVA)	1	17%
TOTAL TRASLADOS	6	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes se realiza traslado por no competencia de 6 requerimientos, evidenciándose un aumento del 16% con respecto al mes de diciembre.

6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	103
GERENCIA DE PROYECTOS	32
PROPIEDAD HORIZONTAL	10
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	8
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	2
AREA DE TALENTO HUMANO	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2
AREA DE RECURSOS FISICOS	1
AREA DE CONTRATOS	1
Total general	170

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

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 60% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra el proceso de Atención a la ciudadanía con el 19%.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS	%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	103	12	7%
GERENCIA DE PROYECTOS	32	7	4%
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	8	5	3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	2	1%
AREA DE TALENTO HUMANO	2	1	1%
TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS	148	27	16%
OTRAS DEPENDENCIAS	22	4	2%
TOTAL	170	31	18%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Este mes, se cerró el 31% de los 170B requerimientos ciudadanos que se registraron. La Subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 7%, seguido de la Gerencia de Proyectos con el 4%.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Dependencia	Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores	Total Requerimientos Pendientes Periodos anteriores	% De requerimientos cerrados en el periodo
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	46	52	90%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	1	2	2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	1	2%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	1	2%
AREA DE CONTRATOS	1	1	2%
Total 5 Primeras Dependencias	50	57	98%
Otras Dependencias	1	3	2%
Total General	51	60	100%

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

Durante el mes de enero, se realiza el cierre de 98% de los requerimientos pendientes. La Subdirección de Asuntos Comunales fue a dependencia que más cerró requerimientos pendientes con el 90%, seguido de la Subdirección de Fortalecimiento con el 2%.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

TIPO DE PETICIÓN	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
AREA DE CONTRATOS							14		14
GERENCIA DE PROYECTOS			18						18
OFICINA ASESORA DE PLANEACION						14			14
OFICINA ASESORA JURIDICA	21								21
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	27	25		23	16			12	26
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL			15						15
Total general	26	25	17	23	16	14	14	12	25

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. 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.

10. QUEJAS EN EL PERIODO

En este mes se presentan dos quejas, una de ellas se solicita ampliación de la información, ya que no se cuenta con la ubicación de los hechos y la segunda tiene relación con una inconformidad en el acompañamiento que se proporciona para ejecución de los proyectos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

11. RECLAMOS EN EL PERIODO

En este mes, llega a la Entidad 1 reclamo, el cual se traslada a la secretaria de salud por no competencia.

12. ENCUESTAS

En este mes, se realizaron 8 encuestas de satisfacción en la sede B, en dichas encuestas, se reciben los siguientes comentarios:

1. “La atención que recibí fue excelente, las personas que nos atendieron son conocedoras del tema, me gustan que fueran más constantes las reuniones” Blanca Nelly González Avila 22-01-18.
2. “Agradezco la atención recibida por parte de los funcionarios encargados “Erika Beltran Silva, 22-01-18.
3. “Que este fortalecimiento no se haga solo a las directivas sino a la comunidad en general que estén interesados en los temas a tratar con el fin de irlos preparando cuando hallan cambios en las JAC ya que se desconocen y esa es la razón por la cual las nuevas juntas cometen muchos errores” Magda Salinas, 29-01-18.

13. SEGUIMIENTO SDQS ESCRITO:

Se realiza seguimiento a 48 respuestas emitidas por la Entidad, de la siguiente manera:

Oportunidad: El 75% de los requerimientos verificados, fueron contestados oportunamente, teniendo en cuenta los términos establecidos según la tipología del requerimiento. La dependencia que tardó más tiempo en responder los requerimientos fue la Subdirección de Asuntos Comunales.

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

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 100% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

Es importante recordar a las diferentes dependencias que el cierre de las respuestas, debe realizarse con oficio firmado por el jefe y no en comentarios, esto debido a que dos dependencias realizaron erróneamente el cierre de 4 requerimientos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

14. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Se recibieron 433 llamadas en el mes de Enero, de las dependencias que más recibieron llamadas en el mes fueron:

1. Subdirección de Asuntos Comunales con 96 llamadas
2. Atención a la Ciudadanía con 88 llamadas
3. Talento Humano con 43 llamadas.

De igual forma se observa que hay 3 dependencias que no contestan las llamadas oportunamente y se pierden, creando malestar entre la ciudadanía; estas dependencias son:

1. Subdirección de Asuntos Comunales
2. Propiedad Horizontal
3. Gerencia de Proyectos.

CONCLUSIONES

- Se evidencia un aumento significativo en los requerimientos recibidos, esto no es común en esta época, ya que con respecto al mes de Enero del año 2017 hubo un aumento del 55%.
- La Consulta, sigue siendo la tipología más utilizada, teniendo en cuenta que los comunales es la ciudadanía que utiliza frecuentemente nuestros servicios, se normal que se presente.
- En 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. Se espera que luego de las reuniones que se han realizado tanto con la veeduría como con la Secretaría General, se subsanen estos inconvenientes del sistema.
- La Entidad ha mejorado los tiempos de respuesta considerablemente en 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.
- Se realizará mesa de trabajo con los responsables del SDQS de la Subdirección de Asuntos Comunales, Talento Humano y Contratos, con el fin de reforzar los conocimientos en el cierre de requerimientos.
- Se emitió documento en donde se solicita informar al proceso sobre las reuniones y eventos que se realizarán la sede A, con el fin de atender oportunamente a los visitantes.
- Se exhorta a las dependencias a contestar el teléfono oportunamente, es especial a la Subdirección de Asuntos Comunales, la Gerencia de Proyectos y Propiedad Horizontal.

Cordialmente;

Grisel Córdoba

Contratista

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

Luis Fernando Ángel

Profesional 219-01





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Atención a la Ciudadanía

Atención a la Ciudadanía

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**