



**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 FEBRERO**

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

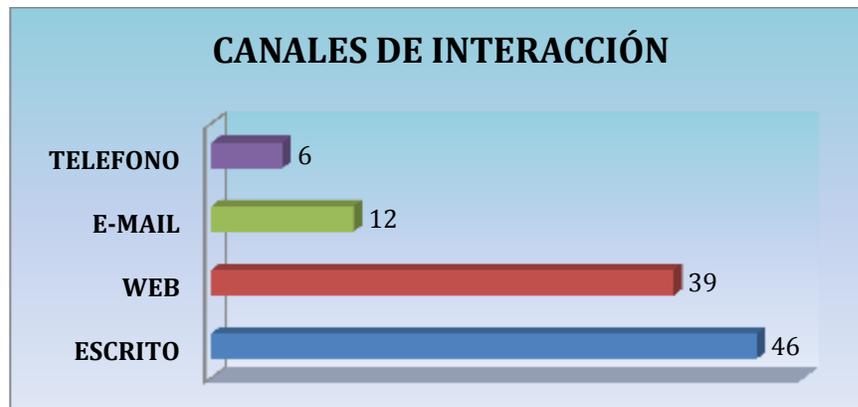
### **1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD**



*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

Durante este mes se recibieron 103 requerimientos ciudadanos, disminuyéndose un 39,41% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de enero.

### **2. CANALES DE INTERACCIÓN**



Total de requerimientos 103

*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Durante el mes de febrero, la Entidad recibió 103 requerimientos a través de los diferentes canales de atención, registrados en el SDQS.

El 41.7 % 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 22.9%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 103

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología con un 46.6% que más acogida tuvo ante la ciudadanía fue la consulta, éstas 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 18.4% de requerimientos registrados.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	66	64%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN	17	17%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	13	13%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	2%
APOYO LOGÍSTICO A LA REALIZACIÓN DE EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1%
<b>TOTAL SUBTEMAS</b>	<b>99</b>	<b>96%</b>
Otros Subtemas	4	4%
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>100%</b>

Instituto Distrital de la Par

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

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

El subtema más consultado en la Entidad, fue “Comunicación e información y/o asesorías para la participación” con el 17% de los requerimientos.

En segundo lugar se encuentra los traslados por no competencia con el 13% de la totalidad de los requerimientos.

Lamentablemente, el sistema nuevamente arroja subtemas en blanco, 64% 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	%
SECRETARIA GENERAL	3	23%
SECRETARIA DE EDUCACION	3	23%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	8%
SERVICIO CIVIL	1	8%
IDRD - RECREACION Y DEPORTE	1	8%
<b>TOTAL TRASLADOS</b>	<b>9</b>	<b>69%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes se realiza traslado por no competencia de 9 requerimientos, evidenciándose un aumento del 33% con respecto al mes de enero.

## 6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Dependencia	Cantidad
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	61
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	16
PROPIEDAD HORIZONTAL	10
OFICINA ASESORA JURIDICA	4
AREA DE TALENTO HUMANO	3
GERENCIA DE PROYECTOS	2
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2
SECRETARIA GENERAL	1
AREA DE CONTRATOS	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
<b>Total general</b>	<b>103</b>



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 59.2% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra el proceso de Atención a la ciudadanía con el 15.5%.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	61	12	12%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	16	13	13%
PROPIEDAD HORIZONTAL	10	0	0%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	2	2%
AREA DE TALENTO HUMANO	3	2	2%
TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS	94	29	28%
OTRAS DEPENDENCIAS	9	4	4%
TOTAL	103	33	32%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Este mes, se cerró el 28% de los 103 requerimientos ciudadanos que se registraron. El proceso de Atención a la Ciudadanía fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 13%, seguido de la Subdirección de Asuntos Comunales con el 12%.

## 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	98	104	65%
GERENCIA DE PROYECTOS	26	26	17%
PROPIEDAD HORIZONTAL	10	13	7%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	7	7	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	4	3%
Total 5 Primeras Dependencias	145	154	96%
Otras Dependencias	6	3	4%
Total General	151	160	100%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

Durante el mes de febrero, se realiza el cierre de 96% de los requerimientos pendientes. La Subdirección de Asuntos Comunales fue a dependencia que más cerró requerimientos pendientes con el 65%, seguido de la Gerencia de Proyectos con el 17%.

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

DEPENDENCIAS	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO		0	0	22	2				1	2
AREA DE TALENTO HUMANO			19				8			11
GERENCIA DE PROYECTOS	20	11	15	13			9			18
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES							11			11
OFICINA ASESORA JURIDICA	10		11					15		11
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		0								0
PROPIEDAD HORIZONTAL	32		35	38			19			32
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	26		17	5			12	11		24
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL			11	12					19	13
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION			14				14			14
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>20</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 25 días promedio, se ha bajado a 20 para las cada en las tipologías, 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.

Propiedad Horizontal, fue la dependencia que en la actualidad se está demorando más en responder los requerimientos ciudadanos.

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





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

## 10. QUEJAS EN EL PERIODO

En este mes no se radicaron quejas en la Entidad.

## 11. RECLAMOS EN EL PERIODO

En el mes de Febrero y a través del SDQS se recibe un reclamo en la Entidad, el cual es trasladado por no competencia a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en ese reclamo se solicitaba ampliación del plazo para la aplicación a las vacantes en la convocatoria no.03 de la secretaria general de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 12. ENCUESTAS

En el mes de febrero, se realizaron 20 encuestas, en las cuales se encuentran los siguientes comentarios;

- “Cuando somos citados que separadas las juntas por comodidad y mucho desorden, que es importante llevar clara la información” Walter Urrego Acosta 21/02/18
- “Mayor asesoría a la junta” José Elises Pachón 23/02/18
- “Para los fortalecimientos las oficinas sean separadas, puesto que los compañeros comunales no son disciplinados, mucho desorden” María Ligia Quevedo 21/02/18
- “Falta un parqueadero para discapacitados” Fredy Hernández Torres, 25/02/18
- “Siempre nos han atendido con cordialidad y el personal es muy accesible a la comunidad” Martha Elizabeth Quintero.
- “Muy amables en su atención y puntuales, gracias por su asesoría” José Tomás Rodríguez,

## 13. SEGUIMIENTO SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 57 respuestas emitidas por la Entidad, de la siguiente manera:

**Oportunidad:** El 81% 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 Propiedad Horizontal.

**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.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

En este mes, se identifica que una de las respuestas emitidas, no se adjunta base de datos, de igual forma, 10 de los traslados que se realizaron, se hicieron en comentarios, esto produce que el ciudadano desconozca a qué Entidad fue trasladada su petición.

#### 14. ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Se recibieron 580 llamadas en el mes de febrero, de las dependencias que más recibieron llamadas en el mes fueron:

1. Subdirección de Asuntos Comunales con 133 llamadas
2. La Gerencia de Escuela con 67 llamadas
3. Atención a la Ciudadanía con 65 llamadas

Las dependencias que tuvieron el mayor número de llamadas sin contestar fue la Subdirección de Asuntos Comunales.

#### CONCLUSIONES

- Se evidencia una disminución en los requerimientos recibidos, ya para este mes no se observan formatos de derechos de petición como en el mes pasado se normaliza la cantidad de requerimientos interpuestos por la ciudadanía ante la Entidad.
- 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.
- 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.
- Propiedad Horizontal, es la de pendencia que más requerimientos contesto en forma extemporánea (17), esto pese a las diferentes mesas de trabajo que se han realizado y las diferentes comunicaciones que se han enviado.

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)

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Se siguen presentando traslados erróneos a través del Sistema SDQS, a pesar de las diferentes mesas de trabajo realizadas con las diferentes áreas.
- A 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.

Cordialmente;

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

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



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Bogotá, D.C. 21 de Marzo de 2018

Doctor  
Hugo Alberto Carrillo Gómez  
Secretario General IDPAC  
Ciudad

Referencia: Informe Febrero 2018 del proceso Atención a la Ciudadanía

Respetado Doctor:

Por medio de la presente, envío el informe en mención donde se da a conocer la gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía en el mes de Febrero del 2018.

Cordialmente;

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

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