



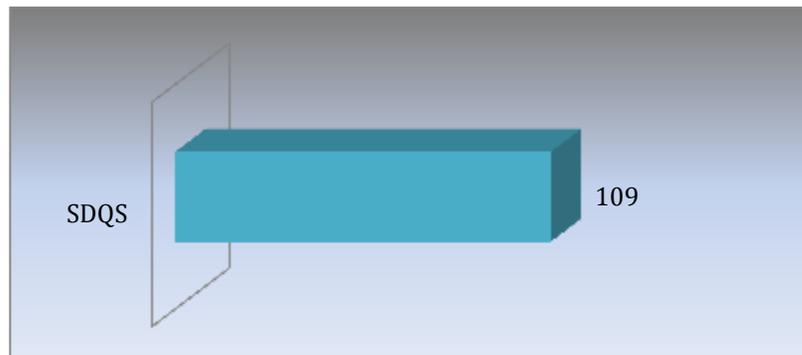
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 MARZO

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

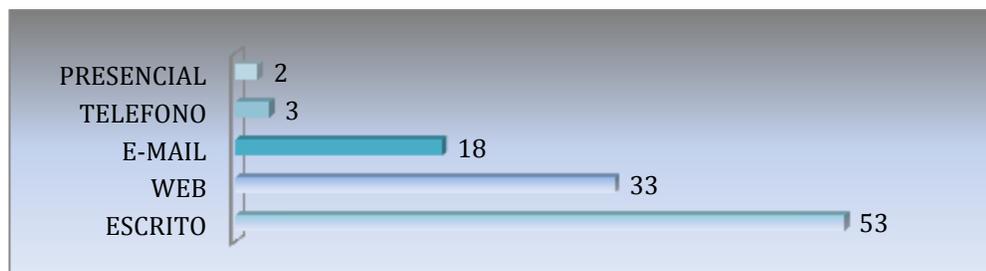
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 109 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 6% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de febrero.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 109

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante el mes de marzo, la Entidad recibió 109 requerimientos a través de los diferentes canales de atención, registrados en el SDQS.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El 48.6 % 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 30.2%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 109

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología más consultada fue la consulta con un 44.9% 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 19.3% de requerimientos registrados.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|--|------------|-------------|
| (en blanco) | 69 | 63% |
| COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN | 16 | 15% |
| TRASLADO POR NO COMPETENCIA | 8 | 7% |
| ASESORÍAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ÉNFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA | 6 | 6% |
| INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS | 3 | 3% |
| TOTAL SUBTEMAS | 102 | 94% |
| Otros Subtemas | 7 | 6% |
| TOTAL | 109 | 100% |

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





**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 15% de los requerimientos.

En segundo lugar se encuentra los traslados por no competencia con el 7% de la totalidad de los requerimientos.

Lamentablemente, el sistema nuevamente arroja subtemas en blanco, 63% 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 | 1 | 13% |
| IDPC - PATRIMONIO CULTURAL | 1 | 13% |
| PERSONERIA DE BOGOTA | 1 | 13% |
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 1 | 13% |
| SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL | 1 | 13% |
| TOTAL TRASLADOS | 5 | 63% |

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes se realiza traslado por no competencia de 8 requerimientos, evidenciándose un aumento del 11% con respecto al mes de febrero.

6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE PETICIONES |
|---|------------------------|
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | 47 |
| AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 15 |
| PROPIEDAD HORIZONTAL | 14 |
| SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL | 8 |
| GERENCIA DE PROYECTOS | 7 |
| AREA DE CONTRATOS | 5 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 4 |
| AREA DE RECURSOS FÍSICOS | 3 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 |
| SECRETARIA GENERAL | 1 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 1 |
| AREA DE TALENTO HUMANO | 1 |
| Total general | 109 |



**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 43.1% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra el proceso de Atención a la ciudadanía con el 14%.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

| DEPENDENCIAS | TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS | TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS | % |
|---|--------------------------------|------------------------------|------------|
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | 47 | 6 | 6% |
| AREA DE ATENCION AL CIUDADANO | 15 | 11 | 10% |
| PROPIEDAD HORIZONTAL | 14 | 6 | 6% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL | 8 | 4 | 4% |
| GERENCIA DE PROYECTOS | 7 | 1 | 1% |
| TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS | 91 | 28 | 26% |
| OTRAS DEPENDENCIAS | 18 | 12 | 11% |
| TOTAL | 109 | 40 | 37% |

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Este mes, se cerró el 37% de los 109 requerimientos ciudadanos que se registraron. El proceso de Atención a la Ciudadanía fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 10%, seguido de la Subdirección de Asuntos Comunales y propiedad horizontal con el 6%.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

| Dependencia | Total Requerimientos Pendientes Periodos Anteriores | Total Requerimientos Cerrados Periodos Anteriores | % De requerimientos cerrados en el periodo |
|---|---|---|--|
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | 57 | 42 | 71% |
| PROPIEDAD HORIZONTAL | 13 | 13 | 16% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL | 2 | 2 | 3% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 2 | 2 | 3% |
| AREA DE TALENTO HUMANO | 1 | 1 | 1% |
| Total 5 Primeras Dependencias | 75 | 60 | 94% |
| Otras Dependencias | 5 | 5 | 6% |
| Total General | 80 | 65 | 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 marzo, se realiza el cierre de 81% de los requerimientos pendientes. La Subdirección de Asuntos Comunales fue a dependencia que más cerró requerimientos pendientes con el 71%, seguido de Propiedad Horizontal con el 16%.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

| DEPENDENCIA | CONSULTA | DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | QUEJA | SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN | SOLICITUD DE COPIA | Total general |
|---|-----------|----------------------------------|--|---|----------|--------------------------------------|--------------------|---------------|
| ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 1 | 4 | 0 | 2 | | | | 2 |
| ÁREA DE CONTRATOS | 12 | 3 | 4 | | | 0 | | 4 |
| ÁREA DE RECURSOS FÍSICOS | | 6 | | | | | | 6 |
| ÁREA DE TALENTO HUMANO | | | | | | 12 | | 12 |
| GERENCIA DE PROYECTOS | | 14 | | | | | | 14 |
| OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES | | | | | | 13 | | 13 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 34 | 14 | | | | | 3 | 17 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | | 2 | | | | | | 2 |
| PROPIEDAD HORIZONTAL | 42 | 25 | 18 | | 21 | 9 | | 23 |
| SECRETARÍA GENERAL | | | 9 | | 10 | | | 10 |
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | 24 | 13 | 17 | | 18 | | | 23 |
| SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL | | 6 | 11 | | 12 | | | 10 |
| Total general | 25 | 2 | 10 | 10 | 2 | 16 | 6 | 17 |

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 20 días promedio, se ha bajado a 17 días en general, sin embargo 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 marzo, se recibe una queja la cual fue trasladada a la Secretaría de Integración Social por no competencia de la Entidad.

11. RECLAMOS EN EL PERIODO

Se recibe un reclamo, el cual fue dirigido a la Subdirección de Asuntos Comunales, reclama una junta de acción comunal del barrio Kennedy por la forma como se han venido realizando las asesorías en ella y refiere que las gestoras han interpretado erróneamente la ley comunal.

12. ENCUESTAS

Durante el mes de marzo, se realizaron 22 encuestas de satisfacción de servicio en la sede B. Se encontraron los siguientes comentarios:

- “Que hagan los estatutos por las federaciones comunales y que de acuerdo al IDPAC sea un estatuto para todas las acciones comunales de Bogotá”. Fray José González, 9 - 03-2018.
- “Aprendimos cosas que no sabíamos para mejorar”, Pedro Bonilla, 9/03/18
- “De antemano agradezco la atención de los profesionales para la atención a nuestros problemas” Jorge Parra Usma, 9/03/18

El 72% de la ciudadanía encuestada, percibe el servicio que se prestó como excelente, sin embargo, el 13,63% percibió un servicio deficiente ofrecido.

13. SEGUIMIENTO SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 66 respuestas emitidas por la Entidad, de la siguiente manera:

Oportunidad: El 71% 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 97% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada. En este mes, se observan errores de redacción en la respuesta y no se adjunta lo que indica al ciudadano. En otra respuesta no se adjunta la respuesta al petionario, y se responde en comentarios.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Calidez: El 97% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro. Se encuentran errores de redacción y al finalizar una respuesta se coloca erróneamente el nombre de la Junta de Acción Comunal.

14. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron 502 llamadas en el mes de marzo; las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

1. Subdirección de Asuntos Comunales con 109 llamadas
2. La Gerencia de Escuela con 42 llamadas
3. Atención a la Ciudadanía con 79 llamadas

Las dependencias que tuvieron el mayor número de llamadas sin contestar fueron: Propiedad Horizontal con 42 llamadas y la Subdirección de Asuntos Comunales con 30.

15. CONCLUSIONES

- Se evidencia un leve aumento en los requerimientos recibidos, por lo que se puede concluir que hubo normalidad en el servicio.
- 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.
- 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 exhorta a Propiedad Horizontal y a la Subdirección de Asuntos Comunales, a contestar el teléfono para poder brindar una atención oportuna 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**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía