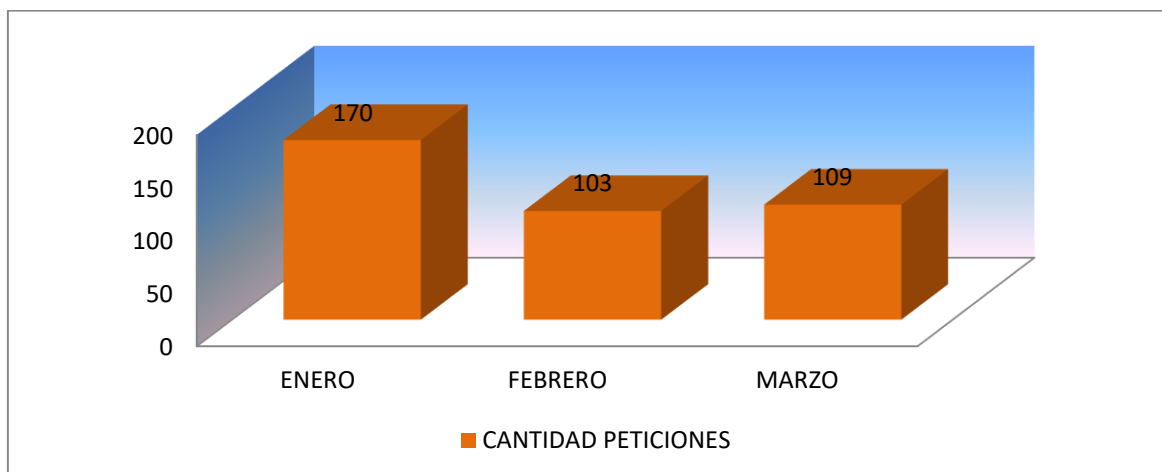


## PRIMER INFORME TRIMESTRAL DE GESTION DEL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

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

### 1. CANTIDAD DE PETICIONES RECIBIDAS

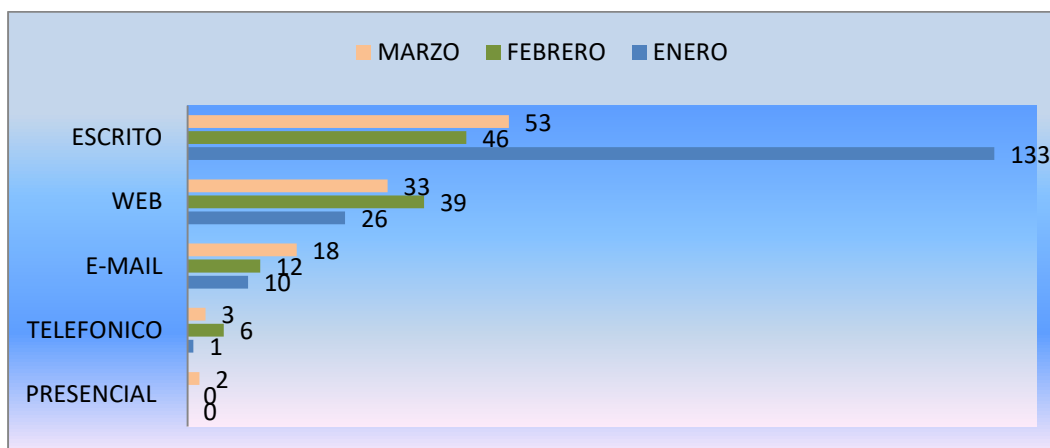


**Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones**

Durante el primer trimestre del 2018 se recibieron un total de 382 peticiones en la Entidad. Con respecto al último trimestre del 2017 (286 peticiones) se evidencia un incremento del 26%. En el mes de enero se registraron 170 requerimientos debido a un caso excepcional donde varias personas de la localidad de Ciudad Bolívar radicaron 105 derechos de petición iguales, teniendo esto en cuenta, se asume que en realidad se recibieron 65 peticiones, lo que corresponde al promedio normal mensual en este mes, si se compara con el mismo mes en el 2017. En los meses de febrero (103) y marzo (109) el incremento se presentó debido a que es una época donde las juntas de acción comunal necesitan asesoría y acompañamiento para realizar las asambleas.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
PRESENCIAL	0	0	2	2	1%
TELEFONICO	1	6	3	10	3%
E-MAIL	10	12	18	40	10%
WEB	26	39	33	98	26%
ESCRITO	133	46	53	232	61%
<b>TOTAL</b>				<b>382</b>	<b>100%</b>



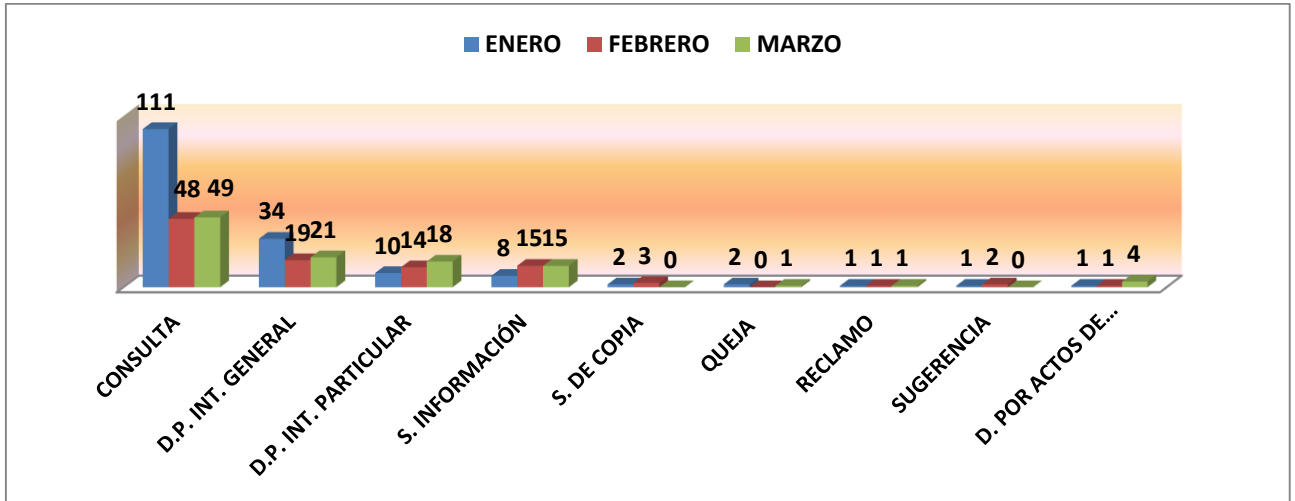
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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 232 peticiones que corresponden al 61% del total de los requerimientos registrados en el sistema (382). Esto, permite observar que 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 98 requerimientos correspondientes al 26% en el primer trimestre del año en curso del total de requerimientos allegados a la Entidad.

### 3. TIPOLOGÍAS MÁS UTILIZADAS DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DEL 2018

TIPOLOGÍA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
CONSULTA	111	48	49	208	54%
D.P. INT. GENERAL	34	19	21	74	19%
D.P. INT. PARTICULAR	10	14	18	42	11%
S. INFORMACIÓN	8	15	15	38	10%
S. DE COPIA	2	3	0	5	1%
QUEJA	2	0	1	3	1%
RECLAMO	1	1	1	3	1%
SUGERENCIA	1	2	0	3	1%
D. POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1	4	6	2%
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>103</b>	<b>109</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

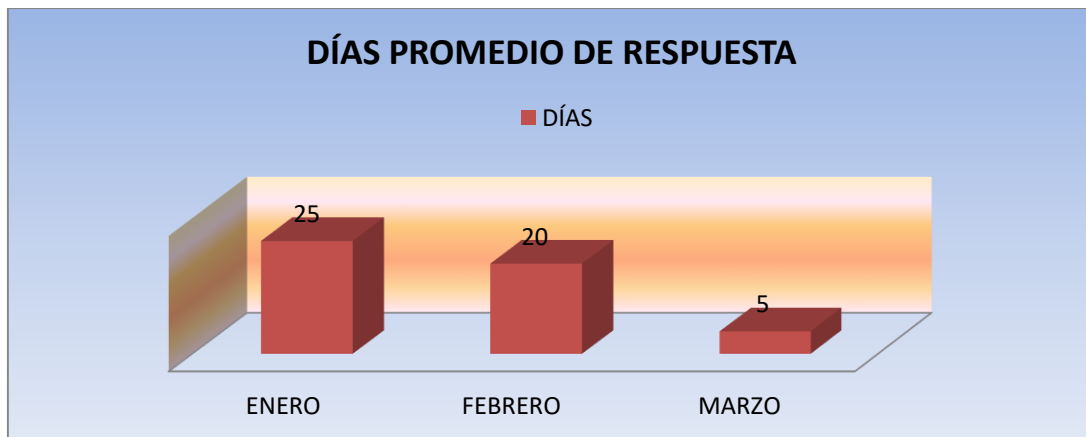


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La tipología más utilizada durante el trimestre fue la consulta con el 54% de los requerimientos registrados en el SDQS; le sigue los Derechos de Petición de Interés General con el 19% y los Derechos de Petición de Interés Particular con el 11%, Durante el trimestre y a través de estas tipologías se respondieron requerimientos sobre temas de propiedad horizontal, procesos de las Juntas de Acción Comunal, y Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación temas, entre otros.

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

A continuación, se relacionan los días promedio de respuesta a los requerimientos presentados en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), evidenciando así una disminución considerable en el tiempo de respuesta, pasando de 25 días promedio en enero a 5 días en marzo del año en curso. Se presenta a continuación la discriminación por mes, donde se observa la tipología, dependencia y el tiempo promedio de respuesta.



ENERO 2018

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
<b>Total general</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>25</b>

FEBRERO 2018

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>

MARZO 2018

Etiquetas de fila	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS C	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS F	QUEJA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	1		1	0	2		1
AREA DE CONTRATOS	12		3	6		0	4
AREA DE RECURSOS FISICOS			6				6
GERENCIA DE PROYECTOS			11				11
OFICINA ASESORA JURIDICA			14				14
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		2					2
PROPIEDAD HORIZONTAL				13		14	14
SECRETARIA GENERAL				9			9
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	5		2			0	4
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL			6	4		12	9
<b>Total general</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

## 5. FERIAS DE SERVICIOS DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.

Durante el primer trimestre la Entidad ha participado en las Ferias de Servicios a las cuales ha sido invitada por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estos eventos se realizan en las diferentes localidades, de acuerdo al cronograma establecido por ellos, y lo que se busca es acercar a toda la comunidad los servicios que prestan las Entidades Distritales para que tengan mayor accesibilidad.

En esta oportunidad participamos en 5 Ferias las cuales se describen a continuación:

### 1. FERIA DE SERVICIOS BOSA - FEBRERO

Esta feria se llevó a cabo los días jueves 8, viernes 9 y sábado 10 de febrero en el Parqueadero del Centro Comercial Mi Centro Porvenir a la cual asistieron funcionarios de las dependencias de Atención a la Ciudadanía, Mujer y Género, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y de la subdirección de Asuntos Comunales.

En esta oportunidad hubo poca gente que se acercara a solicitar información de la Entidad, por lo cual los funcionarios realizaron en algunos momentos sensibilización con las personas que se encontraban haciendo fila en otras entidades, lo cual funcionó muy bien ya que se les brindó información con respecto a los trámites y servicios del IDPAC.



## **2. FERIA DE SERVICIOS CIUDAD BOLÍVAR – FEBRERO**

Se llevó a cabo en El Parque Illimani de la localidad de Ciudad Bolívar los días jueves 22, viernes 23 y sábado 24 de febrero del año en curso, evento que contó con gran afluencia de gente, considerando que el sitio donde se realizó es de fácil acceso para la comunidad. Asistieron funcionarios de las dependencias de Atención a la Ciudadanía, Gerencia de Juventud, Mujer y Género, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y la Subdirección de Asuntos Comunales.

La mayoría de las atenciones brindadas en esta feria fueron con respecto a temas de las Juntas de Acción Comunal y a las diferentes ofertas de cursos virtuales para los jóvenes de la localidad.



### 3. FERIA DE SERVICIOS ANTONIO NARIÑO – MARZO

En esta oportunidad la Feria se llevó a cabo en el Parque Carlos E. Restrepo de la localidad Antonio Nariño los días jueves 15, viernes 16 y sábado 17 de marzo. Al evento asistieron de las dependencias de Subdirección de Asuntos Comunales, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, Gerencia de Etnias y de Atención a la Ciudadanía.

Los temas que fueron de mayor consulta fue con respecto a cómo constituir una Junta de Acción Comunal y los cursos virtuales que maneja la Gerencia de Escuela.





#### 4. FERIA DE SERVICIOS SUPERCADDE SUBA – MARZO

Se llevó a cabo el evento en el Super Cade de Suba en el marco de la Feria de Servicios por día Internacional del Consumidor. En esta oportunidad asistieron funcionarios de la Subdirección de Asuntos Comunes, Subdirección de la Promoción y la Participación, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y Atención a la Ciudadanía y los temas que más consultaron fueron con respecto a las Juntas de Acción Comunal y a Propiedad Horizontal.





## 5. FERIA DE SERVICIOS PLAZA ESPAÑA – MAYO

Esta feria se realizó el jueves 10, viernes 11 y sábado 12 de mayo en la localidad de los Mártires – Plaza España. Asistieron funcionarios de Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, Fortalecimiento, Subdirección de Asuntos Comunes, Atención a la Ciudadanía, Gerencia de Escuela y Subdirección de la Promoción y la Participación.



## 6. SEGUIMIENTO ALEATORIO A LAS RESPUESTAS ENVIADAS A LOS CIUDADANOS A TRAVÉS DEL APLICATIVO DEL SDQS PARA VERIFICAR LA OPORTUNIDAD, COHERENCIA, SOLUCIÓN DE FONDO Y CALIDEZ

### INFORMACIÓN CONSOLIDADA PRIMER TRIMESTRE 2018

TOTAL	CUMPLE?	OPORTUNIDAD	%	COHERENCIA	%	SOLUCIÓN DE FONDO	%	CALIDEZ	%
	SI	129	75%	171	100%	169	99%	169	99%
NO	42	25%	0	0%	2	1%	2	1%	
RESPUESTAS REVISADAS	171	171	100%	171	100%	171	100%	171	100%

En el cuadro anterior se evidencian los resultados de un seguimiento aleatorio que se realizó en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con el fin de evaluar los aspectos con los cuales se debe dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía.

De las 382 peticiones recibidas por la entidad durante el primer trimestre del año 2018, se tomaron 171 que corresponden al 45%, de las cuales las 171 fueron contestadas con coherencia, dándoles solución de fondo y respuesta con calidez a 169.

## 7. OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO

La información anteriormente suministrada se extrae de la base de datos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS. Cada una de las 382 peticiones recibidas en el primer trimestre del año en curso fueron evaluadas de acuerdo a los siguientes criterios:

- **Oportunidad:** Hace relación a que la respuesta emitida por la Entidad con respecto a las necesidades y requerimientos de la ciudadanía, 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 del servicio que hace referencia a brindar a la ciudadanía el servicio solicitado de una manera cortés, gentil y sincera, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana denotando su importancia con un correcto y adecuado trato.

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

De acuerdo a lo anterior, planteamos a continuación una serie de sugerencias para poner en práctica en cada una de las dependencias de la Entidad, con el fin de brindar cada día una mejor atención a la ciudadanía en los diferentes canales dispuestos para ello.

Aunque durante el trimestre se disminuyó en el tiempo de respuesta, hay que tener en cuenta que algunas de ellas fueron extemporáneas. Por tal motivo es necesario tener en cuenta los tiempos estipulados por la Ley 1755 de 2015, para dar solución de fondo y oportuna y no contestar fuera de términos ya que esto afecta la imagen de la Entidad.

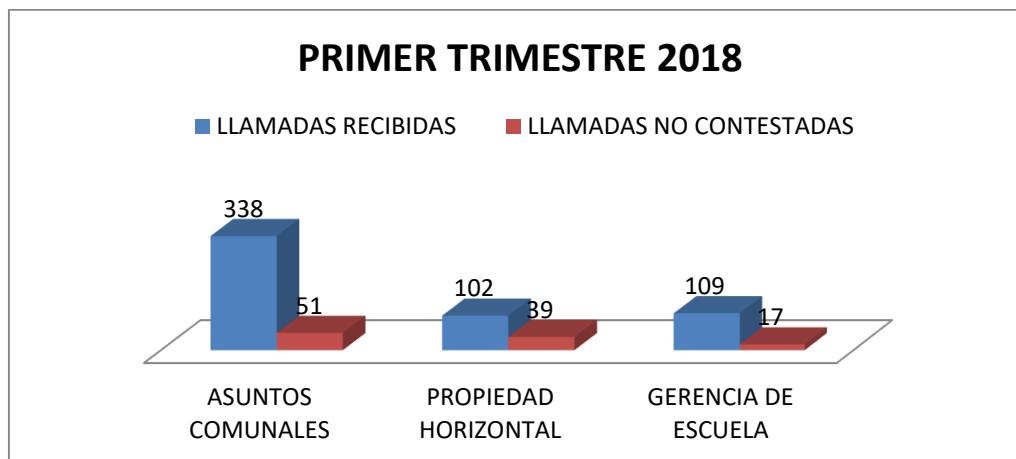
Como estrategias del proceso para mitigar la inoportunidad en las respuestas, Atención a la Ciudadanía realizó las siguientes acciones durante el primer trimestre de año en curso:

- ✓ Seguimiento preventivo a las dependencias de la Entidad (correos y comunicaciones internas)
- ✓ Se realizó una mesa de trabajo con Propiedad Horizontal y la Subdirección de Asuntos Comunales, donde las dependencias generaron acciones que lograron disminuir los tiempos de respuesta a las peticiones del SDQS.
- ✓ Se realizaron capacitaciones individuales sobre el funcionamiento del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones tanto a los funcionarios nuevos como a aquellos que requirieron fortalecimiento del tema.

Como consecuencia de las anteriores acciones durante el trimestre disminuye en todas dependencias los tiempos de respuesta a las peticiones ciudadanas.

De igual manera se invita a las diferentes dependencias a responder las peticiones ciudadanas en un lenguaje claro y sencillo, con buena redacción y ortografía y atender de forma cálida y amable a la ciudadanía de acuerdo al Manual de Servicios de la Entidad y la Política Pública de Servicio al Ciudadano y así evitar quejas o reclamos contra la entidad.

Con respecto a la atención mediante el canal telefónico es importante tener en cuenta que es necesario contestar las llamadas que se transfieren a cada una de las dependencias, ya que en diferentes oportunidades, los ciudadanos manifiestan en el PBX que no obtienen respuesta en las extensiones y se molestan por no tener una atención oportuna.



En la gráfica se evidencian las tres dependencias que recibieron más llamadas durante el primer trimestre del año en curso versus las llamadas que no fueron contestadas, siendo la Subdirección de Asuntos Comunes los que recibieron 338 requerimientos telefónicos correspondientes al 52,73% del cual el 8% (39 llamadas) fueron llamadas no contestadas. Seguido de Propiedad Horizontal con un 16% (102 llamadas) donde el 6% (39) de ellas no se contestaron, y finalmente la Gerencia de Escuela recibió 109 llamadas correspondientes al 17% con 17 no contestadas (2.7%)

## 8. CONCLUSIONES

- En el primer trimestre del año, a través de los diferentes canales de comunicación que tiene la Entidad, se puede observar un incremento del 26%, en comparación con el último trimestre del 2017, en cuanto a las solicitudes que realiza la ciudadanía.
- De acuerdo con las estrategias desarrolladas por el proceso atención la ciudadanía, Se observa una mejora sustancial en el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos en las diferentes dependencias, se invita a seguir gestionando las respuestas de forma oportuna, teniendo en cuenta la importancia en el cumplimiento de la Ley.
- Durante el primer trimestre del año en curso se asiste a 5 ferias de servicio en las localidades de: Bosa, Ciudad Bolívar, Antonio Nariño, Suba y la localidad de Mártires, convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde la entidad promocionó su oferta institucional, brindando información y asesorando a ciudadanos.

- Durante el primer trimestre el proceso de atención a la ciudadanía realiza una propuesta al director de la entidad, sobre el fortalecimiento en la atención a la ciudadanía en los 20 puntos de participación local, los cuales son coordinados por la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, la propuesta conlleva un fortalecimiento de los espacios de participación, recurso humano, tecnológico y administrativo con lo cual el IDPAC fortalece su presencia y atención local, atendiendo los preceptos de desconcentración del servicio a la ciudadanía consagrados en el acuerdo 257 de 2006 y la Política Publica de Servicio al Ciudadano.
- Se continua con la capacitación a los servidores ya certificados en la norma SENA, y se capacita actualmente a los 20 contratistas que atienden los espacios de participación con el fin se certifiquen en competencias sobre servicio al ciudadano de acuerdo a la norma SENA.
- Durante el trimestre se realiza el cambio de la plataforma de la guía de trámites y servicios, con lo cual el IDPAC hace la actualización y ajuste de la información que tiene la entidad a disposición de la ciudadanía en dicha página.
- Durante este trimestre igualmente la Secretaria General de la Alcaldía Mayor realiza ajuste al sistema Bogotá Te Escucha, aplicativo SDQS, con lo cual se dispondrá de información precisa de las peticiones que realiza la ciudadanía tanto al IDPAC, como a las diferentes entidades del Distrito, lo cual es fundamental en la toma de decisiones administrativas y de servicios ofertados a la ciudadanía.
- Se invita a las diferentes dependencias de la Entidad a contestar oportunamente y con lenguaje claro los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, esto evitará inconvenientes a la dependencia y la Entidad.

Cordialmente;

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

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