



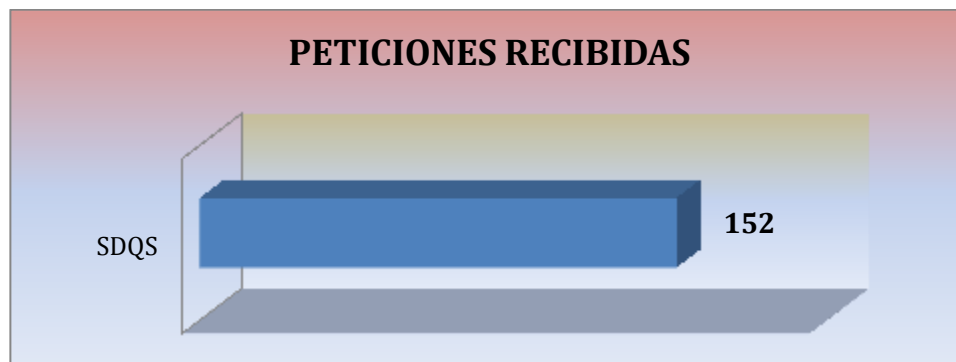
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 MAYO

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

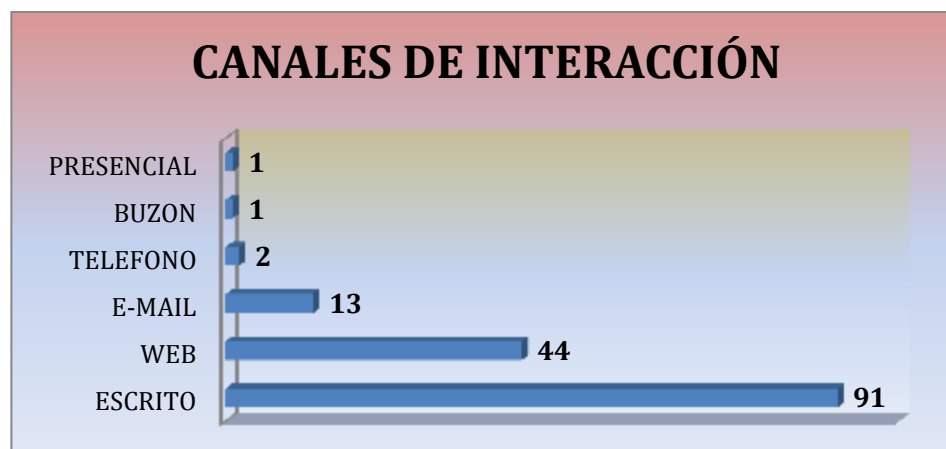
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 152 requerimientos ciudadanos, disminuyéndose en un 9% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de abril.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 152

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

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



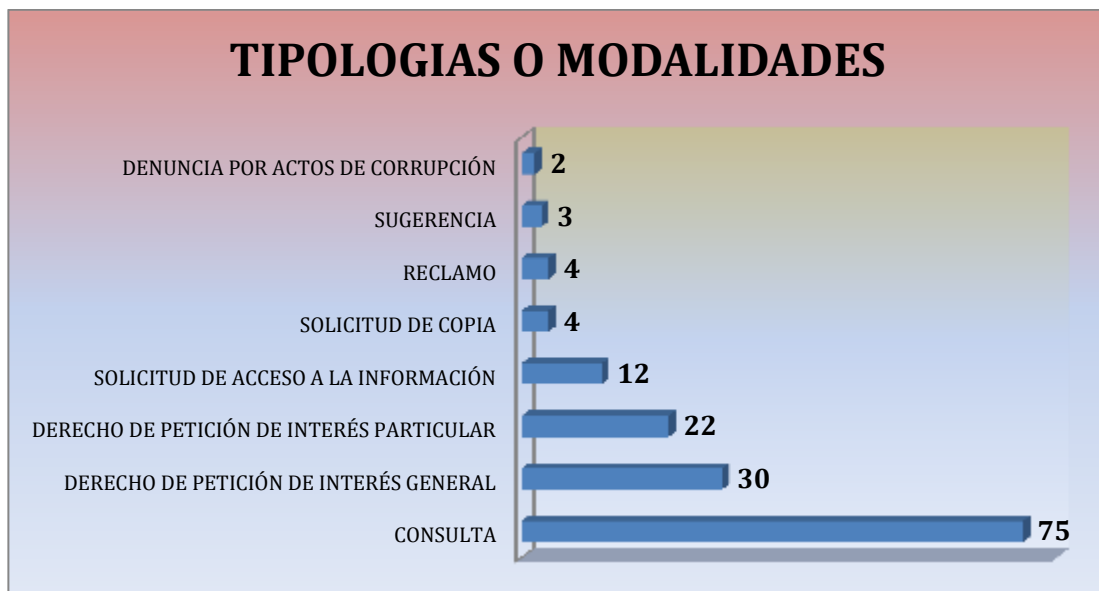
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Durante el mes de abril, la Entidad recibió 152 requerimientos a través de los diferentes canales de atención, registrados en el SDQS.

El 60 % 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 29%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 152

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue la consulta con un 49.3% 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 19.7% de requerimientos registrados.

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

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	99	65%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	26	17%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	9	6%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	5	3%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	4	3%
TOTAL SUBTEMAS	143	94%
Otros Subtemas	9	6%
TOTAL	152	100%

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 encuentran las asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana con el 6% de la totalidad de los requerimientos.

Lamentablemente, el sistema nuevamente arroja subtemas en blanco, 65% 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 DE GOBIERNO	4	44%
SECRETARIA MOVILIDAD	3	33%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	11%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	11%
TOTAL TRASLADOS	9	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes se realizan 10 traslados por no competencia existiendo un aumento del 20% con referencia al mes de abril, la mayoría de traslados se están realizando a la Secretaría de Gobierno debido a la falta de claridad en los temas de propiedad horizontal.

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

6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Peticiones Recibidas	Cantidad
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	78
GERENCIA DE PROYECTOS	17
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
PROPIEDAD HORIZONTAL	12
OFICINA ASESORA JURIDICA	8
AREA DE RECURSOS FÍSICOS	7
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4
AREA DE CONTRATOS	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	2
SECRETARIA GENERAL	2
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1
Total general	152

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 51.3% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra la Gerencia de Proyectos con el 11%.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Este mes, se cerró el 35% de los 152 requerimientos ciudadanos que se registraron. El proceso de Atención a la Ciudadanía fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 9%, seguido de Propiedad Horizontal con el 7%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TOTAL REQUERIMIENTO CERRADOS	%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	78	4	3%
GERENCIA DE PROYECTOS	17	6	4%
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15	14	9%
PROPIEDAD HORIZONTAL	12	10	7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	6	4%
TOTAL 5 PRIMERAS DEPENDENCIAS	130	40	26%
OTRAS DEPENDENCIAS	22	13	9%
TOTAL	152	53	35%

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 este mes se observa que al igual que en el mes de Abril, la Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia que más requerimientos recibió, sin embargo sólo cerró 4 de los requerimientos, esto se debe a que en su mayoría, esta dependencia, recibe consultas, las cuales tiene un tiempo superior para ser cerradas.

Propiedad Horizontal ha tenido una mejora en el cierre de requerimientos, ya que de los 12 recibidos, logra cerrar 10 dejando solo 2 pendientes por cierre en el mes.

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	57	86	45%
PROPIEDAD HORIZONTAL	9	10	7%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	9	9	7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	9	9	7%
GERENCIA DE PROYECTOS	4	4	3%
Total 5 Primeras Dependencias	88	118	70%
Otras Dependencias	8	8	6%
Total General	96	126	76%

Durante el mes de mayo, se realiza el cierre de 70% de los requerimientos pendientes. La Subdirección de Asuntos Comunales fue a dependencia que más cerró requerimientos pendientes con el 45%, seguido de Propiedad Horizontal con el 7% y la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con el 7%.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS COMÚN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS INDIVIDUAL	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	Total general
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	6		0	0				2
ÁREA DE CONTRATOS			2							2
ÁREA DE RECURSOS FÍSICOS		14	13			25				16
ÁREA DE TALENTO HUMANO			15		13					14
GERENCIA DE PROYECTOS		14	11			2				12
OFICINA ASESORA JURÍDICA	20		14			14				17
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		3		0					4	2
PROPIEDAD HORIZONTAL	32	13	16			7				14
SECRETARÍA GENERAL			13						5	9
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	37	21	28	25		20	22			35
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	6		20	21	1	20				17
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN			15		5					10
Total general	33	21	14	14	0	5	12	22	5	21

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, se ha disminuido en 4 días el promedio general, es decir, un 35% en los tiempos 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 dependencias como la Subdirección de Asuntos Comunales, Propiedad Horizontal y la Subdirección de Fortalecimiento.

10. QUEJAS EN EL PERIODO

En el mes de mayo, no se recibieron quejas.

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





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

11. RECLAMOS EN EL PERIODO

Se recibe cuatro reclamos de la siguiente manera:

- 1421882018 Reclamos enviados por error a la Entidad, ya que era sobre problemas del SITP.
- 1326202018 Reclamo por que en el aplicativo SDQS no se registra la respuesta de un derecho de petición instaurado en la Entidad.
- 1313902018 Reclamo por que la Gerencia de Escuela no atiende a una ciudadana en el horario de 12 a 2pm teniendo en cuenta que la Entidad atiende en jornada continua.
- 1224962018 Solicitud de IVC remitida por parte de la Defensoría del Pueblo a una junta de acción comunal.

Todos los reclamos se encuentran contestados con respuesta definitiva.

12. ENCUESTAS

Durante el mes de mayo, se realizaron 17 encuestas de satisfacción de servicio en la sede B. Se encontraron los siguientes comentarios:

- “El asesor fue muy diligente, es agradable encontrar funcionarios como Andrés Ruiz”. Cristian Camacho 17/05/18.
- “Excelente su asesoría, dedicación y su manera de llevar el proceso”. María Romero 10/05/18
- “Gracias por la paciencia que nos tuvieron con la finalización de nuestro fortalecimiento “Luz Ángela Henao, 10/05/18.
- “Gracias por esas intervenciones que ayudan a continuar siendo mejores”. Iván Escobar.
- “Muy buena atención del funcionario Andrés Ruiz, gracias”. Johana Rodríguez 31/05/18.
- “Excelente acompañamiento del Sr. Andrés Ruiz” Rosana Rodríguez, 31/05/18.

Todas las encuestas tienen calificaciones de excelencia (4), se evidencia el buen servicio que se presta el funcionario Andrés Ruiz de la Subdirección de Asuntos Comunes.

13. SEGUIMIENTO SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 43 respuestas emitidas por la Entidad, de la siguiente manera:

Oportunidad: El 90% de los requerimientos verificados, fueron contestados oportunamente, teniendo en cuenta los términos establecidos según la tipología del requerimiento.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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

Solución de Fondo: El 98% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

Una de las peticiones fue trasladada a la Oficina de Control Interno de la Secretaria General-Alcaldía Mayor de Bogotá, sin oficio remitente, ni a la Entidad ni al ciudadano que instauró la petición. Además, no existe la fundamentación para trasladar el requerimiento.

Calidez: El 98% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro. Se encuentra que la redacción de la respuesta al reclamo instaurado a la Gerencia de Escuela contiene palabras que denotan regaño.

14. ATENCIÓN TELEFÓNICA

En la atención al PBX se registraron 587 llamadas, Asuntos Comunales, Atención a la Ciudadanía, Propiedad Horizontal, Gerencia de Escuela, y Oficina Asesora Jurídica fueron las dependencias a las que se transfirió la mayor parte de ellas.

En comparación con el mes anterior, se evidencia una reducción considerable en las llamadas que no fueron contestadas. En el mes, la Subdirección de Asuntos Comunales recibió 160 llamadas y 24 no se atendieron; Propiedad Horizontal 58 llamadas, de las cuales no se atendieron 17.

LLAMADAS RECIBIDAS Vrs. LLAMADAS NO CONTESTADAS EN EL MES





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Como se observa en la gráfica, las dependencias que más tuvieron llamadas sin contestar fueron la Subdirección de Asuntos Comunales (24), Propiedad Horizontal (17) y la Oficina Asesora Jurídica con (10).

15. OPORTUNIDADES DE MEJORA

Teniendo en cuenta lo anterior, se proponen las siguientes acciones de mejora:

- Se debe verificar que al dar respuesta a la ciudadanía a través del aplicativo del Sistema de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha, se realice el cargue de la misma, la cual debe estar con los parámetros contenido en el procedimiento (oficio dirigido a la ciudadanía, firmado por el jefe del área o dependencia y con radicado de salida). Con esta labor, se evitarán reclamos como el interpuesto por la ciudadana en este mes.
- Se sugiere dar cumplimiento a lo estipulado en la resolución 048 del 2018 parágrafo 1 en donde se estipula que **“con el propósito de mantener continuamente la atención al público, el jefe de cada dependencia, esto es, Director General, Secretario General, Jefes de Oficina, Subdirectores y Gerentes concertarán con los funcionarios a su cargo, la distribución de turnos de una (1) hora de almuerzo así: de 12:00m a 1:00pm y de 1:00pm a 2:00pm.”** Así, se evitan reclamos como el allegado a la entidad en este mes, por la no atención a la ciudadanía por parte de la Gerencia de Escuela.
- Se sugiere redactar las respuestas a la ciudadanía en un lenguaje claro, sin tecnicismos y en forma cálida, facilitando la comprensión a la ciudadanía.
- Incentivar a los servidores de las dependencias atender el teléfono en las dependencias ya que es a través de este canal que muchos ciudadanos y ciudadanas se comunican con la Entidad para obtener solución a un interrogante.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía