



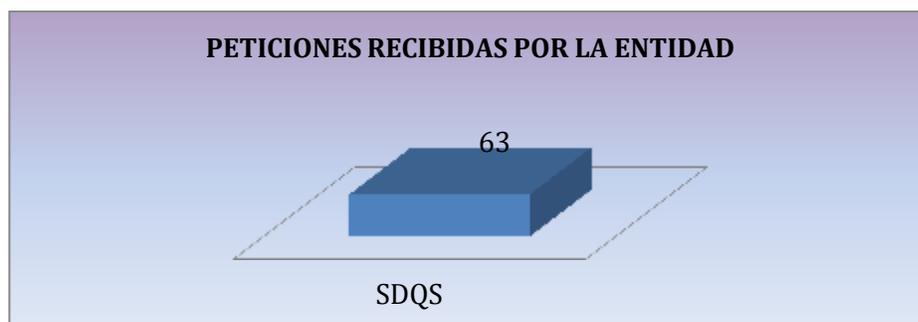
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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 JUNIO

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

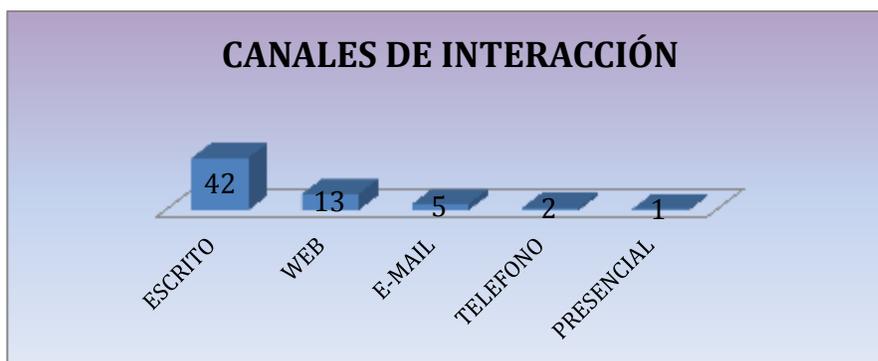
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 63 requerimientos ciudadanos, disminuyéndose en un 52.55% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de mayo.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 63

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante el mes de junio, la Entidad recibió 63 requerimientos a través de los diferentes canales de atención, registrados en el SDQS.

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

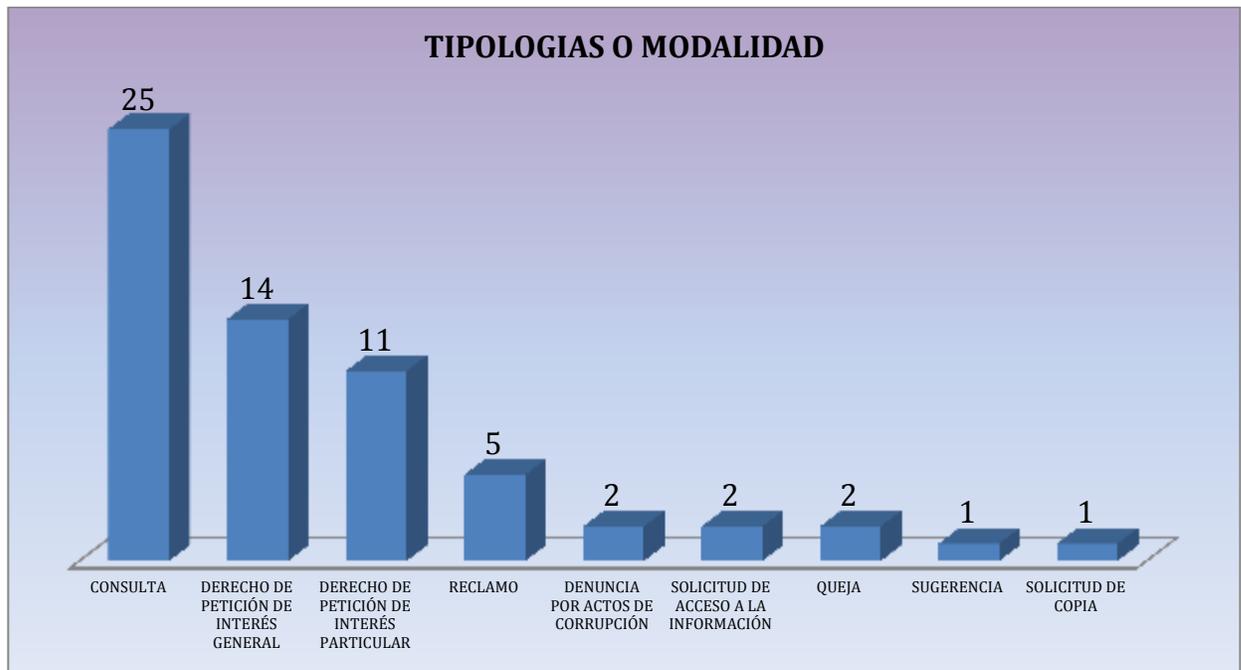


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

El 66 % 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 21%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 63

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue la consulta con un 40% 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 22.2% 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](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

#### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	48	76%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	6	10%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	5%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANA, PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	3%
ASESORÍA JURÍDICA EN LEGISLACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1	2%
<b>TOTAL SUBTEMAS</b>	<b>60</b>	<b>95%</b>
Otros Subtemas	3	5%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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 10% de los requerimientos.

En segundo lugar se encuentran los traslados por no competencia a entidades distritales con el 5%. Entra a los 5 primeros subtemas la atención y servicio a la ciudadanía con el portafolio de servicios con un 3%.

Lamentablemente, el sistema nuevamente arroja subtemas en blanco, 76% 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	1	33%
UNIVERSIDAD DISTRITAL	1	33%
TRANSMILENIO	1	33%
<b>TOTAL TRASLADOS</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes se realizan 3 traslados por no competencia existiendo una disminución del 70% con referencia al mes de mayo, como se observa en el cuadro, cada traslado se realiza a una dependencia diferente.

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](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## 6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Dependencia	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	41
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	3
PROPIEDAD HORIZONTAL	2
AREA DE CONTRATOS	2
AREA DE RECURSOS FÍSICOS	2
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACIÓN	1
AREA DE ARCHIVO CENTRAL	1
AREA DE TALENTO HUMANO	1
<b>Total general</b>	<b>63</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia más consultada con el 65% 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

Este mes, se cerró el 22% de los 53 requerimientos ciudadanos que se registraron. El proceso de Atención a la Ciudadanía fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 14%, seguido de la Subdirección de Asuntos Comunes con el 5%.

DEPENDENCIAS	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	TOTAL REQUERIMIENTOS CERRADOS	%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	10	9	14%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	41	3	5%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3	1	2%
AREA DE CONTRATOS	2	1	2%
<b>TOTAL 4 PRIMERAS DEPENDENCIAS</b>	<b>56</b>	<b>14</b>	<b>22%</b>
OTRAS DEPENDENCIAS	7	49	78%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>63</b>	<b>100%</b>

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](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)





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 mayo, la Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia que más requerimientos recibió, sin embargo sólo cerró 3 de los requerimientos, esto se debe a que en su mayoría, esta dependencia, recibe consultas, las cuales tiene un tiempo superior para ser cerradas.

## 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	78	103	60%
GERENCIA DE PROYECTOS	11	11	8%
AREA DE RECURSOS FÍSICOS	4	4	3%
PROPIEDAD HORIZONTAL	3	3	2%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	2	2%
Total 5 Primeras Dependencias	98	123	75%
Otras Dependencias	7	8	5%
Total General	105	131	80%

Durante el mes de junio, se realiza el cierre de 75% de los requerimientos pendientes. La única dependencia que no cerró todas las peticiones fue la Subdirección de Asuntos Comunales sin embargo, se debe tener en cuenta que debido a su misionalidad, los requerimientos cuentan con mayor número de días para ser contestados.

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

## 9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

Dependencia	SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	RECLAMO	QUEJA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	CONSULTA	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	0			3	0	1	0			1
AREA DE CONTRATOS						10				10
AREA DE RECURSOS FISICOS			14			20	15			17
AREA DE TALENTO HUMANO						17				17
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION				0						0
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION			31							31
GERENCIA DE PROYECTOS						8	16			16
OFICINA ASESORA JURIDICA		15								5 10
Propiedad Horizontal			10			18				45 24
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES		15	5	37		41	20	5	40	38
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	22						0		21	14
<b>Total general</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>40</b>	<b>30</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.

De igual forma, se debe tener en cuenta que durante este mes y debido a las actualizaciones que se le está realizando a la plataforma del SDQS, los días vencidos no son veraces, ya que se han verificado inconsistencias y a pesar de que se han cerrado algunos requerimientos, aparecen como abiertos y vencidos.

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.

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.

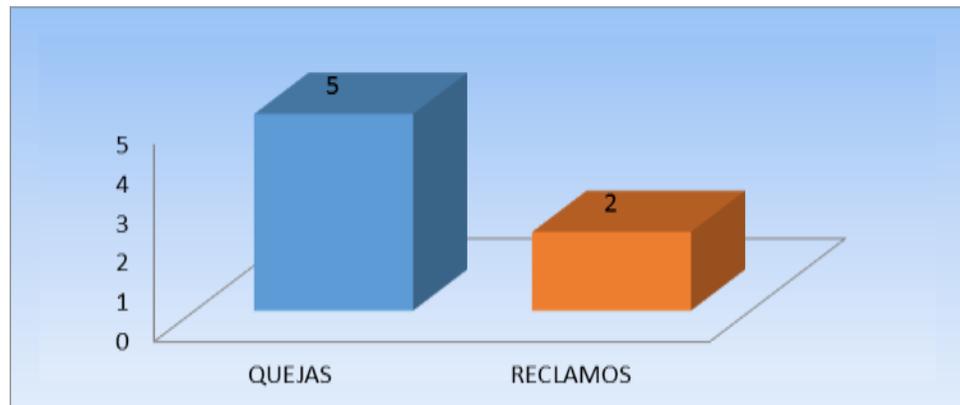
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

## 10. QUEJAS EN EL PERIODO

En el mes de Junio se recibieron 2 quejas de las cuales una fue trasladada por no competencia y la segunda fue registrada con una tipología errónea ya que es una solicitud de apertura de IVC para la Subdirección de Asuntos Comunales.

En cuanto a los reclamos, se reciben 5 en este periodo, de los cuales, 4 fueron registrados bajo una tipología errónea, queda solo 1 reclamo en el que se solicita, se dé respuesta a una petición realiza en días anteriores a la Subdirección de Asuntos Comunales.

Así, en realidad se recibió 1 reclamo y ninguna queja.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

## 11. ENCUESTAS

Durante este mes se realizaron 10 encuestas de satisfacción en donde se encontraron los siguientes comentarios:

- “Brindar mis más sinceras gracias por el apoyo comunal para una mayor transparencia”. No dejaron información de quien dejó el comentario.
- “El doctor Andrés me atendió excelente”. Fanny Estella Diaz, 7 de Junio.

En términos generales, la atención estuvo calificada entre bueno y excelente. La ciudadanía se siente muy bien atendida por el funcionario Andrés Ruiz de la Subdirección de Asuntos Comunales.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

## 12. SEGUIMIENTO SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 45 respuestas emitidas por la Entidad, de la siguiente manera:

**Oportunidad:** El 49% de los requerimientos verificados, fueron contestados oportunamente, teniendo en cuenta los términos establecidos según la tipología del requerimiento.

**Coherencia:** El 98% 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.

**Calidez:** El 93% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro. Se encuentran errores de redacción y se están omitiendo los oficios remisorios para dar respuesta a la ciudadanía.

## 13. ATENCIÓN TELEFÓNICA

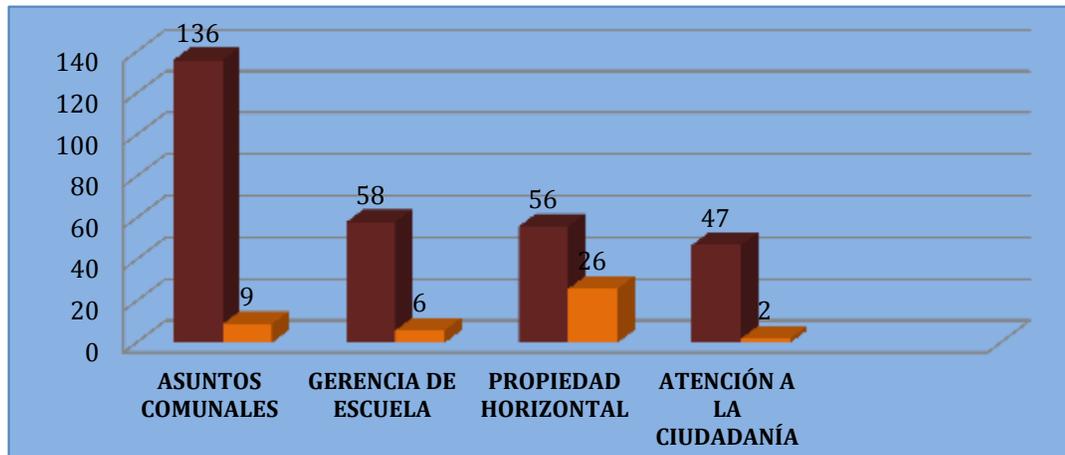
Se recibieron 641 llamadas en el mes de Junio, disminuyéndose en un 13% con respecto al mes de mayo; las dependencias que más recibieron llamadas fueron:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

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

### COMPARATIVO LLAMADAS CONTESTADAS Vs. NO CONTESTADAS JUNIO 2018



Como se observa en el gráfico, las dependencias en las que se identificó mayor pérdida de llamadas son Propiedad Horizontal 26 y la Subdirección de Asuntos Comunales 9. En total, se registraron 64 llamadas no contestadas por las dependencias.

#### 14. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El seguimiento escrito que se está realizando a las respuestas que la Entidad está emitiendo, permite verificar que no se está cumpliendo con los lineamientos de la “Guía Para La Evaluación De Calidad Y Calidez De Las Respuestas Emitidas A Las Peticiones Ciudadanas y Manejo Del Aplicativo SdqS” emitida por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, ya que se han detectado respuestas con lenguaje muy técnico, errores de redacción y ortografía, esto sin contar que aún no se ha logrado contestar todos los requerimientos teniendo en cuenta la ley 1755.
- De igual forma, se ha detectado que pese a las diferentes acciones que se han realizado para que se respondan los requerimientos de forma oportuna, aún, algunas dependencias incurren en este error, se sugiere que encada dependencia la persona en cargada del sistema verifique los plazos para dar cumplimiento a los términos.
- Teniendo en cuenta el reclamo interpuesto por una ciudadana, por la no atención a la 1pm y que en nuestra página web aparece el horario de atención en jornada continua, se sugiere que se realicen turnos para el almuerzo con el fin de que las dependencias no queden desatendidas.

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](mailto:atencionalciudadania@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

- Durante este mes se reportaron 64 llamadas sin contestar, teniendo en cuenta que la Entidad está realizando un convenio con el Centro de Relevó y que cada llamada que no se conteste es una vulneración al derecho a la información de la ciudadanía se sugiere que se gestione lo pertinente para que en cada dependencia siempre un servidor ya sea de planta o contratista, atienda el teléfono en horas sensibles como la del almuerzo.

Cordialmente;

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

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