



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 JULIO

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

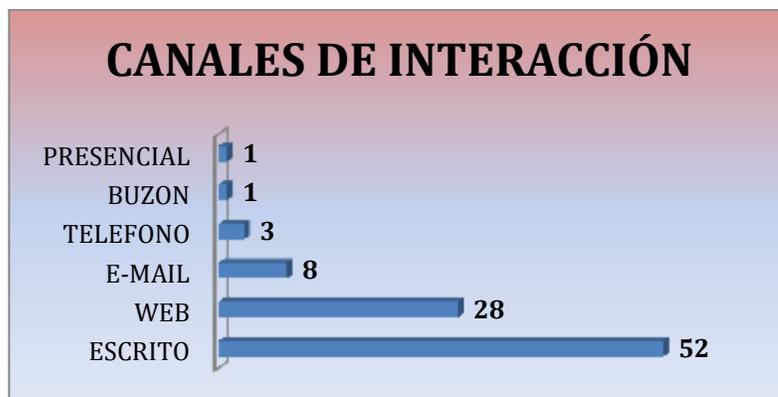
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 93 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 32.25% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de junio.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 93

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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

El 56 % 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%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 93

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue la consulta con un 34.4% éstas en su mayoría fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales. El Derecho de Petición de Interés Particular fue la segunda tipología más utilizada por la ciudadanía con un 23.6% de requerimientos registrados.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	57	61%
FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	27	29%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	2	2%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	1%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA: ASESORÍA INFORMACIÓN METODOLOGÍAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	1	1%
TOTAL SUBTEMAS	88	95%
Otros Subtemas	5	5%
TOTAL	93	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

**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 Julio, cambiaron los temas más consultados en la Entidad, ya que el más consultado fue “Fortalecimiento y/o Asesorías Para la Participación” con una 29% de consulta. En segundo lugar, se encuentra “El incumplimiento de funciones de servidores – incidencia disciplinaria” con un 2% de consultas.

Lamentablemente y pese a la actualización del sistema y a los cambios que se han realizado, siguen apareciendo subtemas en blanco este mes, el 61% de los requerimientos no cuentan con la información del subtema correspondiente.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE SALUD	1	50%
PERSONERIA DE BOGOTA	1	50%
TOTAL TRASLADOS	2	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes se realizan traslados por no competencia existiendo una disminución del 67% con referencia al mes de junio, como se observa en el cuadro, cada traslado se realiza a una Entidad diferente.

6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	51
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	5
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4
SECRETARIA GENERAL	3
AREA DE RECURSOS FISICOS	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
GERENCIA DE PROYECTOS	3
AREA DE CONTRATOS	3
PROPIEDAD HORIZONTAL	2
AREA DE TALENTO HUMANO	1
DIRECCION GENERAL	1
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACION	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
Total general	93

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 55% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía con el 13%.

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Este mes, se cerró el 31% de los 93 requerimientos ciudadanos que se registraron. El proceso de Atención a la Ciudadanía fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 11%, seguido de la Subdirección de Asuntos Comunales con el 6%.

Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	51	6	6%
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12	10	11%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	5	0	5%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4	1	4%
SECRETARIA GENERAL	3	2	3%
Total 5 Primeras Dependencias	75	19	81%
Otras Dependencias	18	12	19%
Total General	93	31	100%

Durante este mes se observa que al igual que en el mes de junio, la Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia que más requerimientos recibió, sin embargo sólo cerró 6 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

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	67	46	56%
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	3	4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	1	1%
AREA DE RECURSOS FISICOS	2	1	1%
PROPIEDAD HORIZONTAL	2	2	2%
Total 5 primeras dependencias	76	53	65%
Otras dependencias	6	7	9%
Total general	82	60	73%

Durante el mes de julio, se realiza el cierre de 73% de los requerimientos pendientes; se debe tener en cuenta que debido a su misionalidad, algunos 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: 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

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	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	Total general
AREA DE ARCHIVO CENTRAL				14					14
AREA DE CONTRATOS				19					19
AREA DE RECURSOS FISICOS			14						14
AREA DE TALENTO HUMANO				0					0
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION			6						6
OFICINA ASESORA JURIDICA	21								21
PROPIEDAD HORIZONTAL			20						20
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	37	9	28	35	53	39	23	30	35
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL				5		4			5
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			1	0			0		0
Total general	37	9	19	18	53	30	12	30	31

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 aún, 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.

QUEJAS EN EL PERIODO

En el mes de Julio se recibieron 5 quejas de las cuales una fue trasladada por no competencia a la secretaria de salud, dos más las número 1817632018 y 1768972018 fueron registradas en una tipología errónea ya que son solicitudes de IVC.

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

Así, en realidad se recibieron 2 quejas, las cuales hacen alusión a malos tratos por parte de funcionarios de la SAC y de la Oficina Asesora Jurídica. Dichas quejas ya fueron respondidas por las dependencias pertinentes.

RECLAMOS EN EL PERIODO

En el sistema se registran 2 reclamos, verificando la información, se concluye que, uno de estos es una consulta (1892592018) dicho requerimiento, fue registrado erróneamente bajo esta tipología, el proceso de atención a la ciudadanía realiza el cambio a la correcta (consulta), sin embargo este cambio no se ve reflejado en el informe en Excel que entrega el sistema.

El segundo reclamo 1691212018, hace alusión a la no verificación de perfiles para contratación de personal en la Entidad, esto ya que un ciudadano anónimo, se dirigió a una de las sedes (no indica cual) y fue atendido inadecuadamente, lamentablemente, no se tiene información precisa del servidor o contratista ni del área que lo entendió.

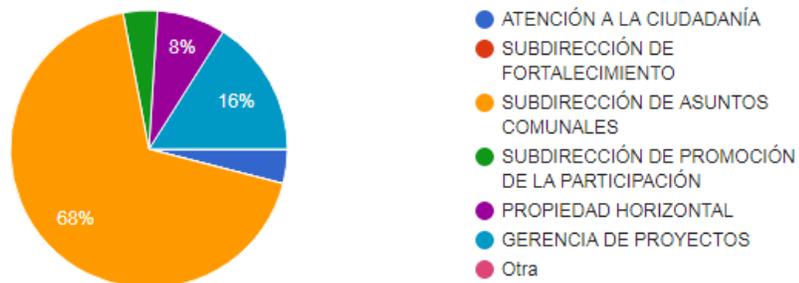
Este reclamo fue trasladado erróneamente a la oficina de control interno disciplinario quien dio respuesta a la misma, sin embargo, ésta respuesta no fue de fondo ya que la respuesta debió ser proyectada y emitida por Gestión del Talento Humano.

10. ENCUESTAS

Durante este mes se realizaron 43 atenciones por parte del proceso de atención a la ciudadanía en la sedes A y B; de estas atenciones, se logra entablar comunicación telefónica con 25 personas y se obtiene la siguiente información:

Dependencia por la que fue atendido

25 respuestas



El 68% de la ciudadanía encuestada, fue atendida por la Subdirección de Asuntos Comunes. la Gerencia de Proyectos fue la segunda dependencia que más atendió ciudadanos con el 16%.

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





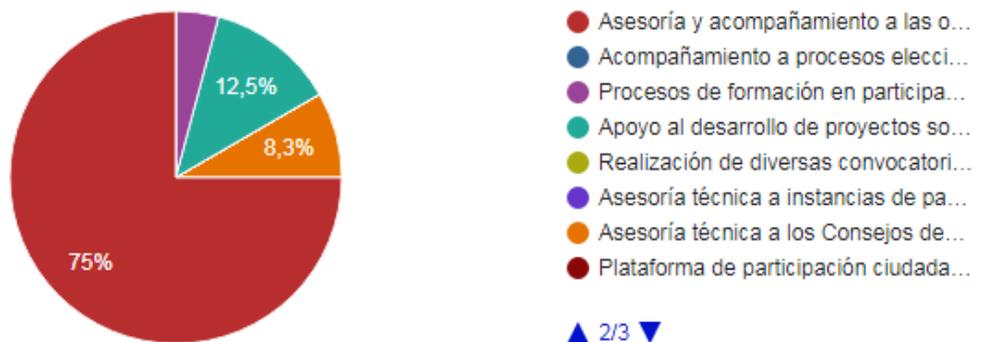
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

El servicio más utilizado por la ciudadanía encuestada fue la Asesoría y Acompañamiento a la organizaciones sociales; como se ve en la gráfica, el 75% de las personas atendidas requirieron este servicio. El segundo servicio más utilizado fue Apoyo al desarrollo de proyectos de infraestructura del proyecto Uno más Uno = Todos, Una más Una = Todas. El 12.5% restantes, solicitó asesoría técnica a los consejos de propiedad horizontal.

Qué trámite o servicio utilizó (Identifique)

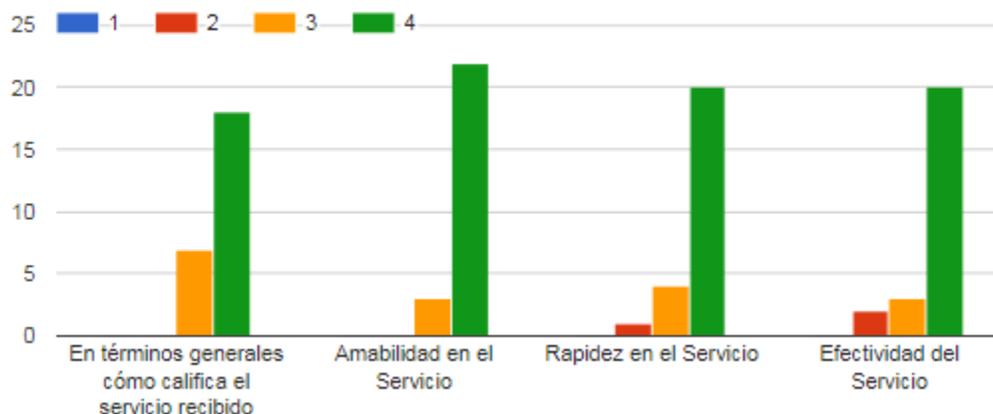
24 respuestas



En el espacio dado para la calificación de aspectos de los servidores publicos que atienden a la ciudadanía se observa lo siguiente:

En la calificación general del servicio recibido, 72% de las personas encuestadas, lo marcan como excelente, y el 28% como bueno. De igual forma, se observa que la ciudadanía percibe amabilidad en el servicio que se recibe.

Sin embargo, en la rapidez en el servicio, se encuentra que el 4% de la ciudadanía desearía que el servicio fuera más rápido y el 8% de la ciudadanía no percibe un servicio efectivo.

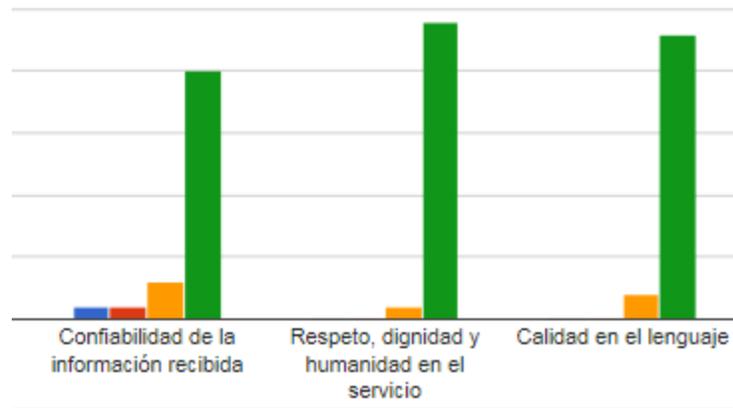




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

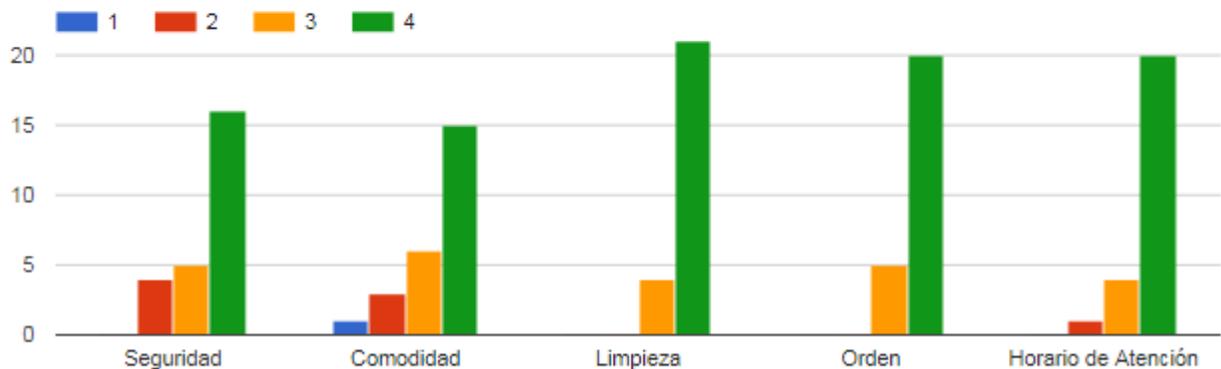
En cuanto a la confiabilidad de la información, se registra que el 8% de la ciudadanía no ve confiable la información ya que la califican entre 1 y 2.



De igual forma, se observa un manejo de lenguaje claro en la atención a la ciudadanía, con respeto, dignidad y humanidad en el servicio.

En cuanto a la calificación de los puntos de atención en los que se atendieron a la ciudadanía, se encuentra lo siguiente:

CALIFIQUE EN UNA ESCALA DE 1 A 4 DONDE 4 ES EXCELENTE Y 1 ES MUY MALO, LOS SIGUIENTES ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN EN EL QUE FUE ATENDIDO





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

Seguridad: El 16% de la ciudadanía encuestada, refiere que la seguridad en las sedes no es buena ya que la califican en 2.

Comodidad: De igual forma, el 4% de las personas encuestadas, encuentran la comodidad del sitio de atención en bueno y regular.

Horario: El 16% de las personas piensan que el horario puede ser modificado de acuerdo a las necesidades de las juntas de acción comunal.

Dentro de los comentarios que se recibieron en las encuestas realizadas, se encuentran los siguientes:

- Las oficinas deben ser más cómodas para los usuarios.
- Las oficinas están muy amontonadas
- No hay unificación en las respuestas entregadas
- No es un sitio adecuado para la atención a la comunidad ya que no es de fácil acceso
- Debería haber más espacio para la atención al público
- Muy buena atención y la cercanía a las oficinas.

11. SEGUIMIENTO SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 54 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.

En este mes, según el sistema 15 requerimientos, fueron cerrados inoportunamente, sin embargo, haciendo la revisión uno a uno se verifica que fueron solo 5 los requerimientos contestados por fuera de términos.

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. Se cierran los requerimientos sin el envío de la información al ciudadano.

Calidez: El 98% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

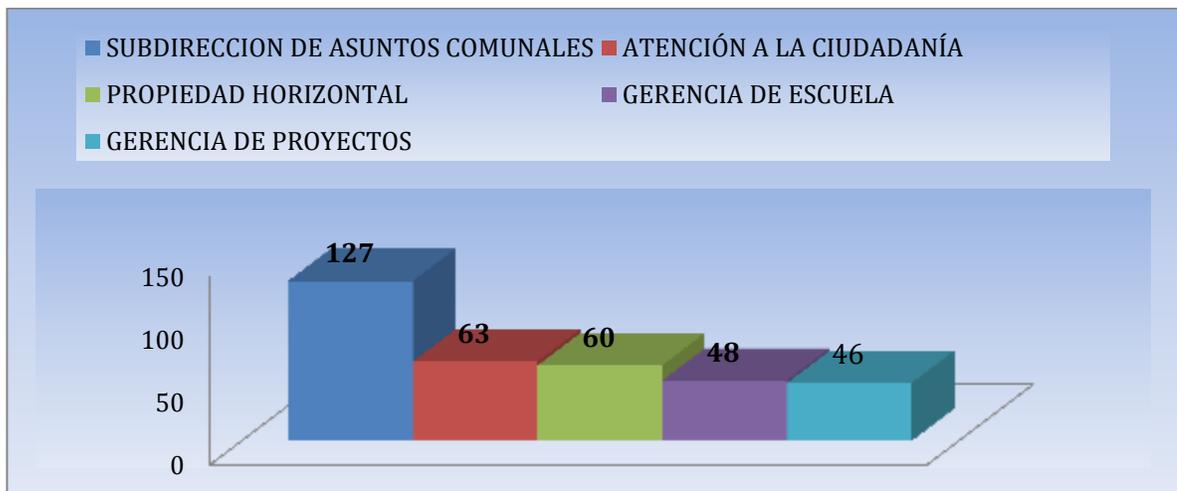
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

12. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron 589 llamadas en el mes de Junio, disminuyéndose en un 8% con respecto al mes de junio



Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:



La Subdirección de Asuntos Comunes con 127, Atención a la Ciudadanía con 63 y Propiedad Horizontal con 60.

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



Sin embargo, aún algunas dependencias no contestan el teléfono lo que crea mala imagen ante la ciudadanía. En general se dejaron de contestar 71 llamadas en el mes de julio, siendo la Subdirección de Asuntos Comunales y Propiedad Horizontal, las dependencias con mayor número de llamadas no contestadas.

13. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- El seguimiento escrito que se está realizando a las respuestas que la Entidad está emitiendo, permite verificar que aunque se ha mejorado, aun, no se cumple 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 emitidas por fuera de los términos legales.
- Se evidencia que en ocasiones las dependencias encargadas en dar respuesta al ciudadano no están anexando la información que enuncian en la respuesta.
- Se aumenta el número de llamadas sin contestar durante este mes, por lo que se sugiere la creación por dependencia de incentivos para contestar las llamadas.
- No se está contestando coherentemente los requerimientos ciudadanos, evidenciándose esto en el reclamo interpuesto a la oficina de control interno disciplinario, por lo que se invita a los funcionarios y contratistas que tienen a su cargo el manejo del SDQS verificar y leer las respuestas con el fin de dar respuestas de fondo a la ciudadanía.
- Se debe realizar una unificación de los criterios para responder a la ciudadanía, esto, mejorará la percepción de confiabilidad ante la ciudadanía.
- Se observa que el 12% de las personas encuestadas sienten incomodidad en el sitio de atención a la ciudadanía en la sede B, ya que las ven “amontonadas e incómodas”. Por lo que se sugiere a la oficina de recursos físicos la adecuación del espacio de atención a la ciudadanía en esta sede.
- La ciudadanía, pide flexibilidad en el horario de atención sobre todo en el ámbito comunal, según las encuestas de satisfacción realizadas.

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

14. CONCLUSIONES

- La tipología más utilizada por la ciudadanía es la consulta, siendo el canal escrito el preferido para radicar sus requerimientos.
- Siguen los inconvenientes con el sistema de peticiones quejas y reclamos, esto no permite tener información veraz sobre subtemas consultados, tiempos de respuesta y días de vencimiento entre otros.
- Pese a los esfuerzos que se han realizado, aun las dependencias dejan llamadas sin contestar, en este mes se reportaron 71 sin contestar.
- Se concluye que a la Entidad le fueron registradas 2 quejas y 1 reclamo, por lo que se exhorta a las diferentes dependencias a esforzarse por la excelente atención al ciudadano para que esto no se siga presentando.
- El horario de atención a las organizaciones comunales no es satisfactorio por lo que la ciudadanía pide una modificación .

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía