



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 DISTRICTAL DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC MES DE AGOSTO

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

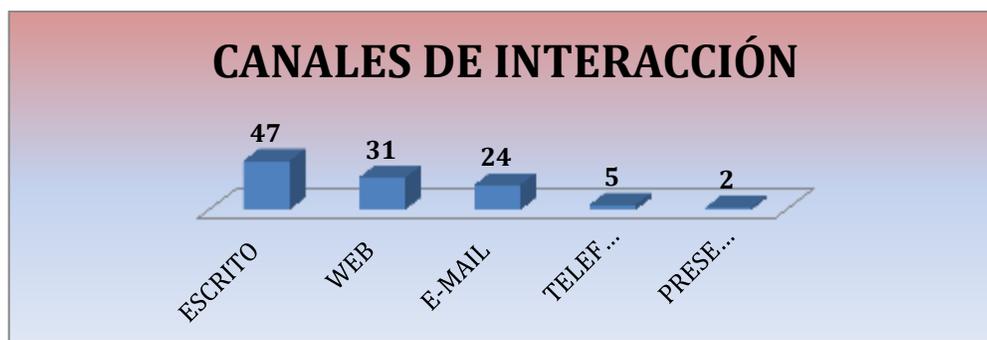
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 109 requerimientos ciudadanos, aumentándose en un 15% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de julio.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 109

Instituto Dis

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

El 43% 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 28% al igual que en el mes anterior.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 109

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue la consulta con un 65% 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 13% 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

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
Comunal - IDPAC

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	75	69%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	16	15%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA: ASESORÍA INFORMACIÓN METODOLOGÍAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	2	2%
APOYO LOGÍSTICO A LA REALIZACIÓN DE EVENTOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	4	4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRIALES	6	6%
TOTAL SUBTEMAS	103	94%
Otros Subtemas	6	6%
TOTAL	109	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante el mes de Agosto, cambiaron los temas más consultados en la Entidad. El más consultado fue “Comunicación E Información Fortalecimiento y/o Asesorías Para La Participación” con una 15% de consulta. En segundo lugar, se encuentra “Participación Ciudadana: Asesoría Información Metodologías Y/O Solicitud De Copias En Temas De Participación Ciudadana, Fortalecimiento A Instancias Espacios Y Mecanismos De Participación” con un 2% de consultas.

Nuevamente y pese a la actualización del sistema y a los cambios que se han realizado, siguen apareciendo subtemas en blanco este mes, el 69% de los requerimientos no cuentan con la información del subtema correspondiente un 8% más que el mes de julio.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
CANAL CAPITAL	1	50%
SECRETARIA DE HACIENDA	1	50%
TOTAL TRASLADOS	2	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes se realizan traslados por no competencia manteniendo la cantidad del mes de julio, cada traslado se realiza a una Entidad 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: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.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

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE PETICIONES
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	73
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	12
AREA DE RECURSOS FISICOS	6
GERENCIA DE PROYECTOS	5
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
AREA DE ARCHIVO CENTRAL	2
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	2
SECRETARIA GENERAL	1
PROPIEDAD HORIZONTAL	1
Total general	109

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 67% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía con el 11% al igual que en el mes de julio.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Este mes, se cerró el 31% de los 109 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 8%.

DEPENDENCIA	NUMERO DE PETICIONES
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	12

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

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

SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	9
AREA DE RECURSOS FISICOS	5
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3
GERENCIA DE PROYECTOS	1
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1
AREA DE ARCHIVO CENTRAL	1
SECRETARIA GENERAL	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
Total general	34

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se observa que al igual que en el mes de julio, la Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia que más requerimientos recibió, sin embargo sólo cerró 9 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	68	62	70%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	5	5	6%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	4	4	4%
DIRECCION GENERAL	3	3	3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2	1	1%
Total 5 primeras dependencias	82	75	84%
Otras dependencias	7	6	7%
Total general	89	81	91%

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

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

Durante el mes de agosto, se realiza el cierre de 91% de los requerimientos pendientes; la única dependencia que dejó requerimientos sin responder del periodo pasado fue la Subdirección de Asuntos Comunales; se debe tener en cuenta que debido a su misionalidad, y a la ley 743 del 2002 algunos requerimientos cuentan con mayor número de días para ser contestados.

9. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

DEPENDENCIA	CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUGERENCIA	Total general
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	10					10
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL			9			9
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	9	8	21	12		11
SECRETARIA GENERAL	15					15
OFICINA ASESORA JURIDICA	9					9
GERENCIA DE PROYECTOS			9			9
AREA DE RECURSOS FISICOS		6		3		4
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	1	0	2	2	4	2
AREA DE ARCHIVO CENTRAL	14					14
Total general	6	5	7	5	4	6

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Se observa una disminución de 24 días en el tiempo en que se responde los requerimientos ciudadanos, con respecto al mes de julio, esto gracias al trabajo que se ha realizado en cada uno de los procesos.

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

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

Sin embargo, y pese a esta mejora en los tiempos, es bueno aclarar que el sistema sigue presentando problemas en el registro de los términos según las tipologías, es así que en ocasiones aparece un requerimiento vencido y al verificar en el SDQS, fue cerrado y finalizado en los términos de ley.

Por ejemplo el requerimiento 1921962018 es una consulta, ante el Sistema tenía 19 días de vencimiento y verificando fue respondido y finalizado entre los términos. Cómo este ejemplo se encuentran muchos requerimientos.

10. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

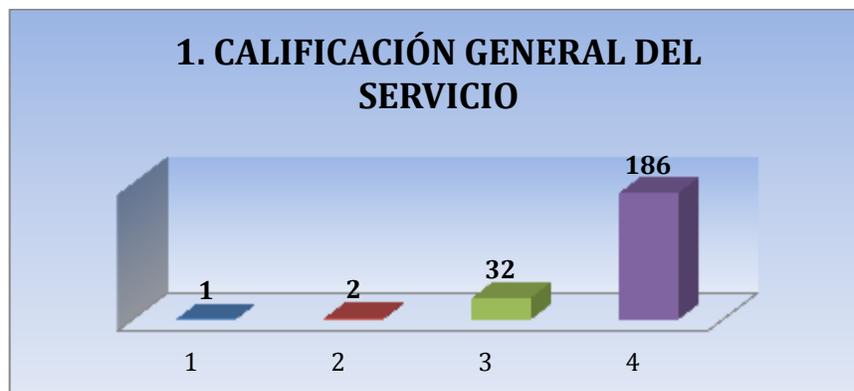
Durante este mes, no se registraron quejas ni reclamos.

11. ENCUESTAS

En este mes inicia con la realización de las encuestas de realización por puntos de atención (espacios de participación y puntos de atención) dichas encuestas se realizan desde el proceso de atención a la ciudadanía. (se anexa el informe completo)

En términos generales se puede concluir que:

11.1. CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO



Para el 98.6% de la ciudadanía, se ofrece una atención excelente en el IDPAC, sin embargo existe un 1.35% piensa que lo califica entre regular y malo.

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

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

Estas personas han tenido experiencias negativas en la visita a la Entidad. En esta percepción, interfieren la amabilidad, la rapidez, la efectividad, la confiabilidad, el lenguaje claro y el trato respetuoso y digno.

Se observa en el consolidado de la información que, a pesar de que la ciudadanía en su mayoría (98.6%) perciben que los contratistas y servidores son amables en la atención a la ciudadanía, existe un 1.35% que no siente la misma amabilidad en la atención recibida, los comentarios como falta de tiempo, por parte del funcionario y la despreocupación por la atención no permiten que se llegue a una optimización del servicio.

De igual forma la rapidez y la efectividad son parámetros importantes en el servicio. En el mes el 84.16% de la ciudadanía encuestada percibe el servicio que se prestó en los puntos rápido y efectivo, sin embargo queda un 3.61% que lo señala lento y sin efectividad, esto porque no encontraron la información que buscaban, falta de unificación en las respuestas, y los largos tiempos de respuestas ante las consultas que se realizan.

Además, los ciudadanos que perciben las respuestas que da la Entidad como confiables son menores a comparación de los demás ítems. Así, el 80.5% de la ciudadanía perciben excelencia en la confiabilidad y un 1.35% la señala como mala. La falta de homologación en las respuestas que se brindan a la ciudadanía hace que esto suceda.

11.2. ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

Los aspectos que mejor fueron calificados fueron la seguridad y el horario de atención ya que el 93.21% de los ciudadanos encuestados, percibieron como excelentes. No obstante, se identifican ciudadanos que no están de acuerdo con esta percepción el porcentaje de esta población es 0.45%, estos ciudadanos la perciben mala.

En cuanto a la limpieza y el orden, se observa que si bien es cierto está bien calificada por la mayoría de la ciudadanía encuestada (96.8%) queda un porcentaje pequeño (3.16%) perciben desorden y suciedad en los puntos de atención.

De igual forma sucede con la comodidad, en este ítem, el 2.25% de la ciudadanía encuestada perciben incómodos los puntos de atención, se ve reflejado en los comentarios que se recibieron, en donde demuestran incomodidad y falta de privacidad para la atención.

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

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

12. SEGUIMIENTO SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 30 respuestas emitidas por la Entidad, de la siguiente manera:

Oportunidad: El 93% de los requerimientos verificados, fueron contestados oportunamente, teniendo en cuenta los términos establecidos según la tipología del requerimiento.

Sin embargo, se presentaron 2 requerimientos que fueron cerrados inoportunamente de la Subdirección de Asuntos Comunales

Coherencia: El 90% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

Sin embargo, la Subdirección de Fortalecimiento respondió a la ciudadanía sin ser acorde con la petición.

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 83% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortas y con un lenguaje claro.

Se siguen presentando problemas de ortografía y de redacción en las respuestas que se envían a la ciudadanía.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

13. ATENCIÓN TELEFÓNICA

Se recibieron 587 llamadas en el mes de Agosto, disminuyéndose en un 0.33% con respecto al mes de Julio, Las dependencias que más recibieron llamadas fueron:

- La Subdirección de Asuntos Comunales: 137
- propiedad Horizontal : 103
- Gerencia De Escuela: 71
- Subdirección de Fortalecimiento: 38



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

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, se siguen presentando llamadas sin contestar de la siguiente manera:



Las dependencias con mayor número de llamadas sin contestar son;

- Sub Dirección De Asuntos Comunales : 18
- Propiedad Horizontal : 14
- Gerencia De Escuela: 10

14. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Diligenciar correctamente y completamente el formato de registro de atención, ya que se ha encontrado información que no es veraz dificultando el trabajo que se pretende realizar por parte del proceso de atención a la ciudadanía.
- Mejorar la rapidez, oportunidad y confiabilidad de la respuesta que se ofrece al ciudadano, teniendo en cuenta la importancia de entregarle una respuesta unificada.

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

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

- Gestionar con la dependencia competente, la mejora del aseo, y tener en cuenta lo establecido en el manual de atención a la ciudadanía (IDPAC-ATC-MN-01) en el numeral 6.1.3. orden en el puesto de trabajo.
- De igual forma, se deben establecer estrategias en compañía de las dependencias idóneas como mejorar la comodidad en los puntos de atención de la Entidad.
- Se sugiere a las dependencias diseñar estrategias para que desde cada una se contesten todas las llamadas.

15. CONCLUSIONES

- Teniendo en cuenta la cantidad de registros que llegaron a la Entidad (109); se encuentran dentro de la cantidad de peticiones mensuales normales.
- La ciudadanía prefiere instaurar sus requerimientos por escrito ante la Entidad, siendo la tipología más utilizada la consulta.
- Se siguen presentando inconsistencias de información en cuanto a términos de vencimiento y de gestión de los requerimientos ciudadanos, esto pese a las diferentes comunicaciones que se han realizado a la Secretaria General.
- Aunado a lo anterior, se observa que los ítems (en blanco) que anteriormente se presentaban solo en los subtemas, se están presentando en más campos, parcializando la información.
- No se está realizando el diligenciamiento correctamente del formato Registro de Atención, el cual es el único insumo para hacer las encuestas de satisfacción.
- Se están registrando en el formato Registro de Atención datos de ciudadanos que no son atendidos por las personas encargadas de los espacios de atención.
- La ciudadanía percibe los puntos de atención desordenados e incómodos.

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

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación

- No se está respondiendo las peticiones ciudadanas coherentemente ni se dan soluciones de fondo a la ciudadanía.
- Se siguen presentando de los requerimientos contestados en forma extemporánea, pese a las mesas de trabajo y a los seguimientos que se han realizado desde el proceso de atención a la ciudadanía.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía