



DPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 30-11-2018 11:11:40

Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE7085 O 1 Fol:1 Anex:12

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/CORDOBA GRICEL

DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaría General/CARRILLO GOMEZ HUGO AL

ASUNTO: Asunto: INFORME MES DE OCTUBRE

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

Bogotá, D.C. 28 de noviembre de 2018

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

Referencia: Informe de Gestión proceso de atención a la ciudadanía del mes de octubre y tercer informe de encuestas de satisfacción de los puntos de atención (sedes y espacios de participación).

Respetado Doctor:

Por medio de la presente, se envía los informes de la referencia, donde se da a conocer la gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía y la satisfacción del servicio en cada punto de atención del IDPAC.

Cordialmente;

Grisel Córdoba.
Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía





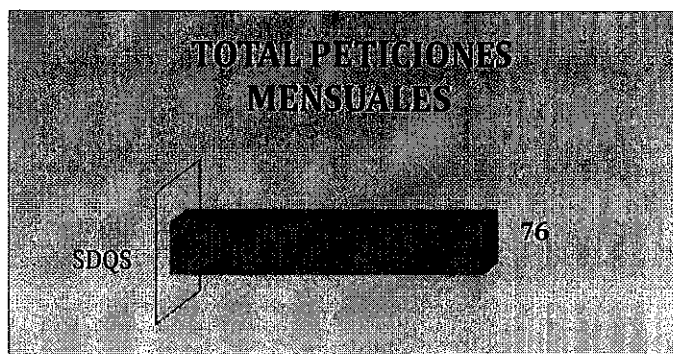
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 OCTUBRE**

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

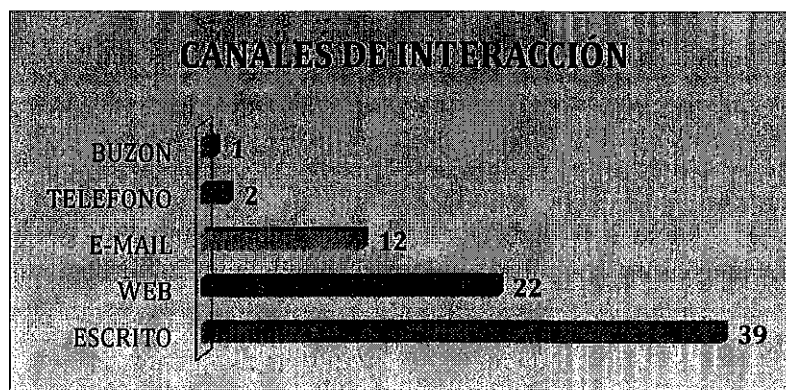
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 76 requerimientos ciudadanos, reflejándose una disminución del 27% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de septiembre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 76

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

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

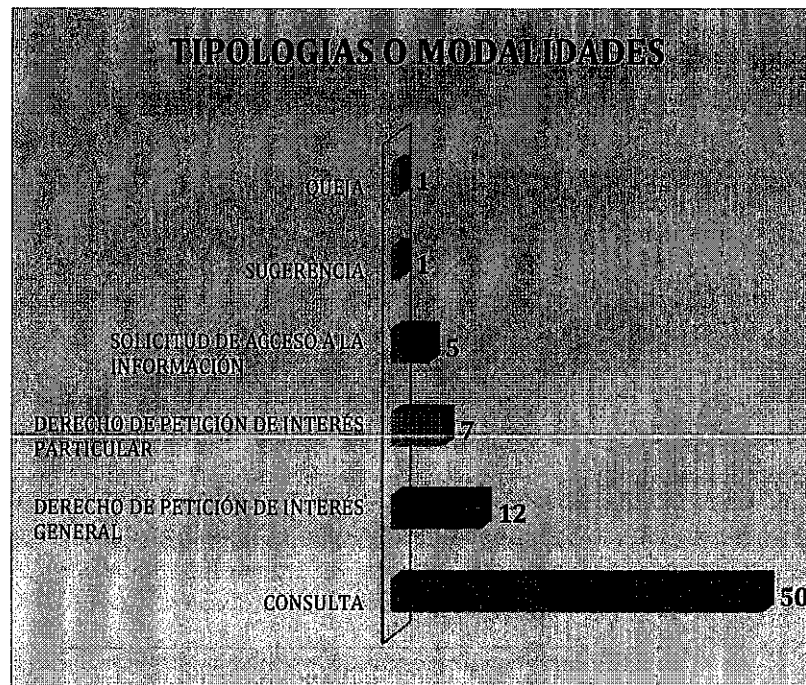


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El 51% de la ciudadanía, prefirió interponer sus requerimientos ante la Entidad a través del canal escrito, seguido de la Web con el 29% observándose una variación en la preferencia del canal de comunicación con respecto a los meses anteriores ya que el canal preferido era el Web por la accesibilidad que permite, de igual forma, se observa que a través del buzón de sugerencias llegó un requerimiento y este canal no había sido utilizado por la ciudadanía en el transcurso del año.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 76

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, al igual que en el anterior, la tipología más utilizada por la ciudadanía fue la consulta con un 66% 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 16% de requerimientos registrados.



**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)	53	70%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	8	11%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	7	9%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	5%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1%
TOTAL SUBTEMAS	73	96%
Otros Subtemas	3	4%
TOTAL	76	100%

El tema más consultado en la entidad fue “Asesoría formación e información en temas de discapacidad”, esto, debido a la aproximación de la fecha de la gala de exaltación y reconocimiento de las personas con discapacidad. El segundo subtema es “Comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación” con un 9% de consulta. Siguen apareciendo subtemas en blanco, este mes, el 70% de los requerimientos no cuentan con la información del subtema correspondiente este porcentaje es igual al presentado en el mes de agosto.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	25%
IDRD	1	25%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	25%
UAESP	1	25%
TOTAL TRASLADOS	4	100%

En este mes se disminuye en un 33% la cantidad de traslados realizados por no competencia con respecto al mes de septiembre.



**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
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	51
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	10
GERENCIA DE PROYECTOS	4
AREA DE RECURSOS FISICOS	4
DIRECCION GENERAL	3
AREA DE CONTRATOS	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
SECRETARIA GENERAL	1
Total general	76

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunes 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 13%, al igual que en el mes de septiembre, son las dependencias con mayor número de peticiones recibidas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 28% de los 76 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 Comunes con el 7%.

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	51	5	7%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	10	8	11%
GERENCIA DE PROYECTOS	4	1	1%
AREA DE RECURSOS FISICOS	4	2	3%
DIRECCION GENERAL	3	1	1%

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

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930
Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Total 5 Primeras Dependencias	72	17	22%
Otras Dependencias y Acción Comunal - IDPAC	4	4	5%
Total General	76	21	28%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Se observa que al igual que en el mes de septiembre, la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia que más requerimientos recibió, sin embargo sólo cerró 5 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

Se realiza el cierre de 81% de los requerimientos pendientes; la única dependencia que dejó requerimientos sin responder del periodo pasado fue la Subdirección de Asuntos Comunes; 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 tramitados.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	97	75	64%
AREA DE CONTRATOS	13	13	11%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	2	2%
PROPIEDAD HORIZONTAL	2	1	1%
SECRETARIA GENERAL	1	1	1%
Total 5 primeras dependencias	115	92	78%
Otras dependencias	3	3	3%
Total general	118	95	81%

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

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@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. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

Durante este mes, se registra en el SDQS 1 queja, la cual fue trasladada a la defensoría del espacio público por no competencia.

No se registraron reclamos en el mes.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 32 respuestas emitidas por la Entidad en el mes, de la siguiente manera:

Oportunidad: El 84.3% de los requerimientos verificados, fueron contestados oportunamente, teniendo en cuenta los términos establecidos según la tipología del requerimiento.

Sin embargo, se presentaron 5 requerimientos que fueron cerrados inoportunamente por parte de la Subdirección de Asuntos Comunales.

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

Solución de Fondo: El 100% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

Calidez: El 100% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

11. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 528 llamadas, disminuyéndose en un 10% con respecto al mes de agosto.

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

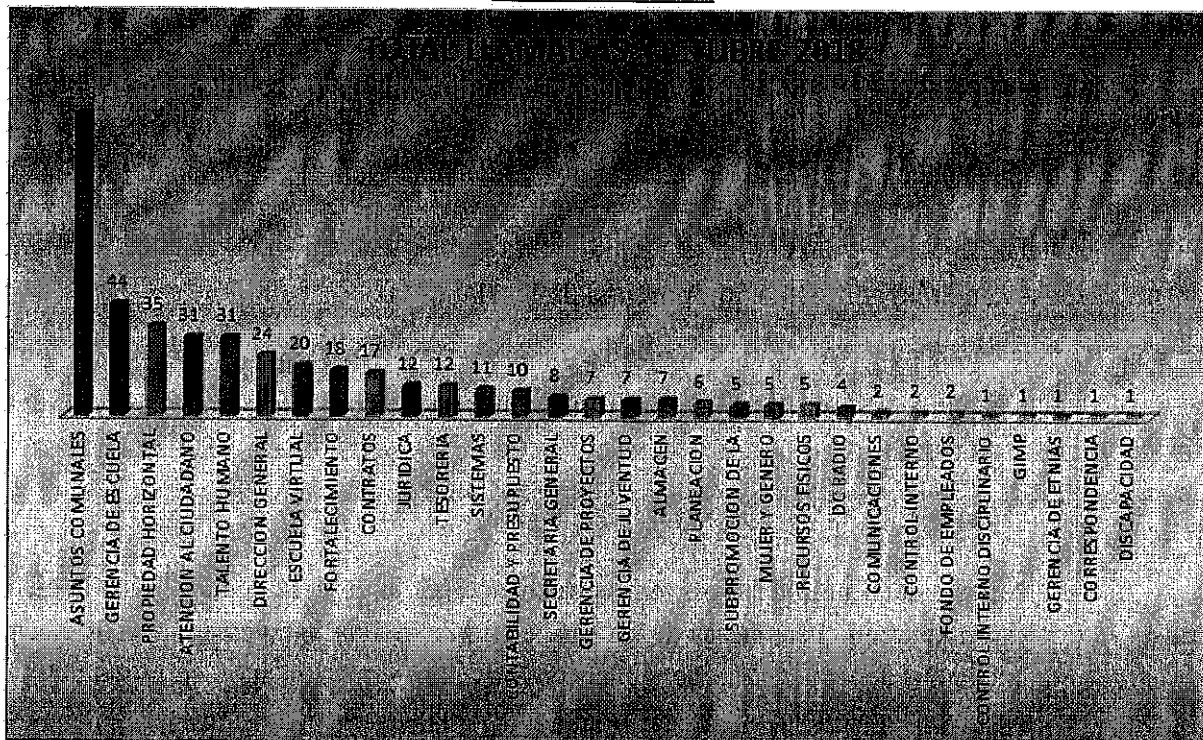
Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

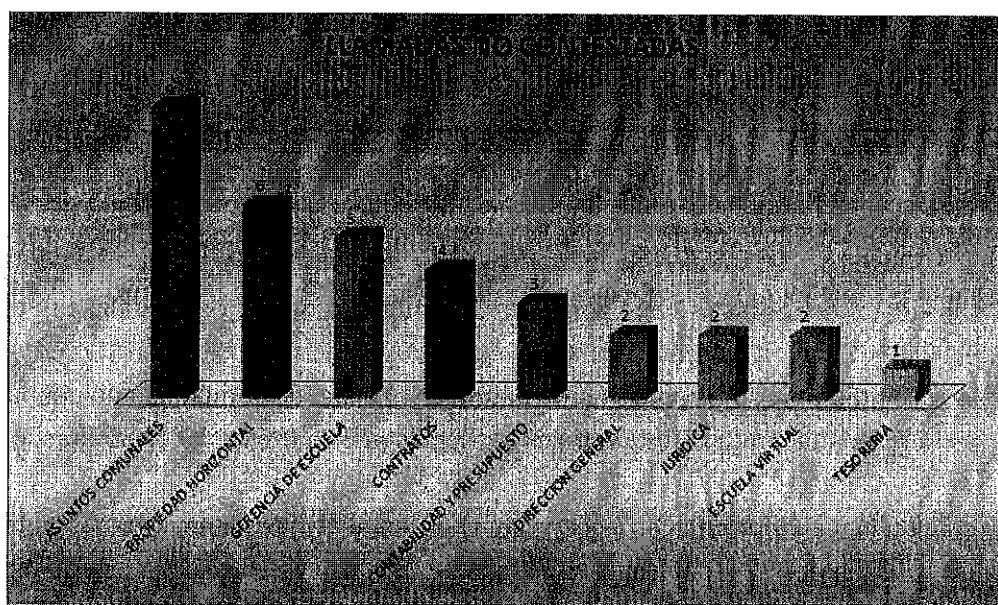
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



Sin embargo, se siguen presentando las llamadas no contestadas de la siguiente manera:



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

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Como se observa en la gráfica, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue la Subdirección de Asuntos Comunales, seguido de Propiedad Horizontal con 9 y 6 llamadas perdidas respectivamente.

Es importante indicar que estas dos dependencias han sido reiterativas estos últimos meses en la no contestación oportuna de las llamadas.

12. **ENCUESTAS:** Se adjunta informe de encuestas por localidad del mes de septiembre

13. **OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- A pesar del seguimiento preventivo realizado por el proceso de atención a la ciudadanía a través de reuniones, mesas de trabajo, envió de alertas a través de correos electrónicos, se encuentra dependencias que siguen presentando requerimientos cerrados por fuera de los términos legales.

Realizando una revisión de meses anteriores se observa que la Subdirección de Asuntos Comunales ha cerrado 6 requerimientos por fuera de términos. Por lo que se sugiere se gestione a diario el aplicativo para obtener mejores resultados sobre su operación.

- Se observa una mejora del 27% en las llamadas no contestadas con respecto al mes de septiembre, por lo que se sugiere la implementación de prácticas novedosas para seguir mejorando la contestación de llamadas y la imagen de la entidad ante la ciudadanía.

CONCLUSIONES

- El registro de requerimientos allegados a la entidad en el mes de octubre, se encuentran dentro de los parámetros normales de peticiones que se registran siempre.
- Se presenta cambio con la preferencia en el canal de comunicación con la entidad, ya que la ciudadanía prefirió instaurar sus requerimientos a través del canal escrito.
- Se siguen presentando inconsistencias en el funcionamiento del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS (subtemas en blanco, se requiere establecer el ítem de reportes para las



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

entidades) los subtemas en blanco se están presentando en más campos, parcializando la información, dificultando los datos estadísticos y sesgando los informes que se presentan.

- Como resultado de las reuniones realizadas entre la Subdirección Comunal y el proceso Atención a la Ciudadanía sobre los términos de respuesta de las peticiones comunales, solicitudes de información, copias, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, hay pleno consenso sobre el tratamiento dado a estas peticiones, lo cual es un gran avance con las peticiones ciudadanas, ya que para el mes de noviembre se espera encontrar cero peticiones vencidas en la Subdirección Comunal.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía

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

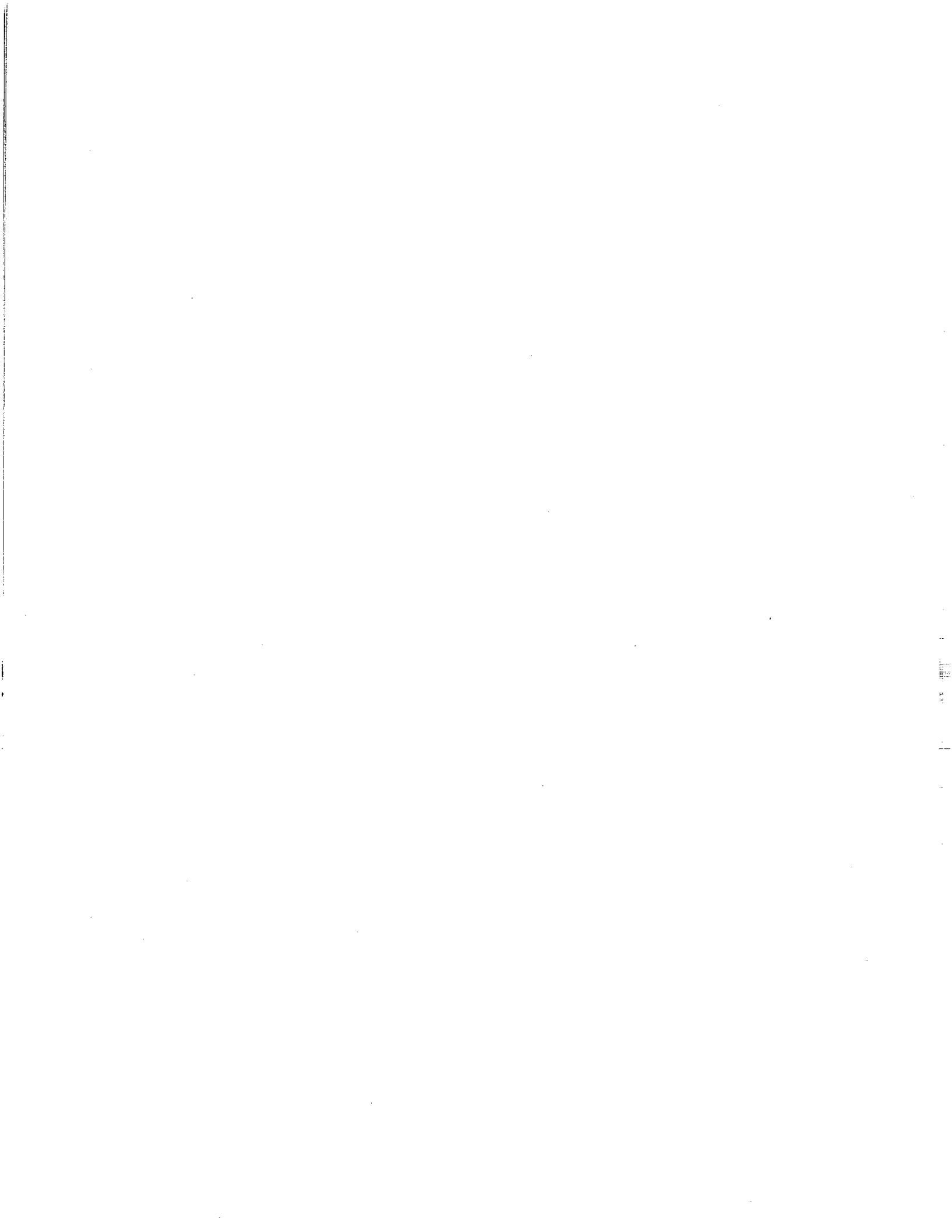
Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Encuestas de Satisfacción del Servicio en los puntos de atención del IDPAC

Atención a la ciudadanía Octubre
2018



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN PUNTOS DE PARTICIPACIÓN IDPAC

Introducción

En el presente informe, se darán a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas en los puntos de atención del IDPAC, por cada Espacio de Participación o Sede.

De igual forma, se darán a conocer los obstáculos presentados para la realización de las mismas.

LOCALIDAD DE ANTONIO NARIÑO

En el mes de septiembre, se registran en esta localidad 30 ciudadanos atendidos, la muestra es de 18 personas, de los cuales, se logra comunicación efectiva con 7 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La calificación general del servicio se encuentra en excelente, de igual forma sucede con el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo.

En la evaluación de aspectos del punto de servicio, se encuentra entre bueno y excelente la seguridad, comodidad, limpieza y orden.

USAQUEN:

Se registraron en este mes 26 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 17 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 9 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio excelente en general.

La amabilidad, confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo fueron evaluados entre buenos y excelentes.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

Aspectos como la comodidad, limpieza, orden y horario de atención estuvieron calificados entre buenos y excelentes. Sin embargo, el 11% de la ciudadanía encuestada calificó como mala la seguridad en el espacio.

LOCALIDAD DE CHAPINERO

Se registraron en este mes 23 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 2 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Los ciudadanos encuestados, califican entre excelente el servicio en general.

La amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo son evaluados como excelentes por los ciudadanos encuestados.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

Aspectos como seguridad, comodidad, limpieza, orden y horario de atención estuvieron calificados como excelentes.

LOCALIDAD SANTA FE

Se registraron en este mes 16 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 12 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 4 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La ciudadanía encuestada, calificó excelente la atención que recibió en el espacio.

La amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo son evaluados como excelentes.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

Aspectos como la seguridad, la comodidad, limpieza, orden y horario de atención estuvieron calificados entre buenos y excelentes.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

LOCALIDAD SAN CRISTOBAL

Se registraron en este mes 68 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 26 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 11 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El 90% los ciudadanos encuestados, califican como excelente y bueno el servicio en general. Sin embargo, el 10% lo califico como regular.

La ciudadanía, calificó la amabilidad, el respeto efectividad, la rapidez y el lenguaje claro entre bueno y regular.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

Aspectos como seguridad, comodidad, limpieza, orden y horario de atención estuvieron calificados como regulares por los ciudadanos encuestados.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Algunos ciudadanos realizaron las siguientes observaciones:

- No solucionan el inconveniente del señor.
- Inconsistencias con la persona que trabaja en el punto IDPAC
- Piensa que no todas las personas que se encuentran en el punto son competentes e igualmente deberían estar más pendiente a las JAC
- Que la atención sea más rápida.

LOCALIDAD USME

Se registraron en este mes 35 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 20 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 4 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, califican como excelente el servicio en general.

La efectividad, confiabilidad, el trato digno y respetuoso y el lenguaje claro, también fueron evaluados como buenos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron bien evaluados ya que el 100% de las personas encuestadas la calificó como excelente, sin embargo, la comodidad del espacio fue calificada como regular.

LOCALIDAD TUNJUELITO

Se registraron en este mes 34 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 19 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 12 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El 75% los ciudadanos encuestados, califican bueno el servicio en general, sin embargo, el 25% restante, lo califica como malo.

De igual forma el 25% de los ciudadanos atendidos califican la efectividad, confiabilidad, el trato digno y respetuoso y el lenguaje claro como malos, el restante lo califica como bueno.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, comodidad, limpieza, el orden del espacio de participación y el horario fueron evaluados entre buenos y excelentes por la ciudadanía encuestada.

LOCALIDAD BOSA

Se registraron en este mes 27 ciudadanos atendidos, de las cuales se selecciona una muestra de 17 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 9 ciudadanos atendidos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como bueno, sin embargo, el 11% de los ciudadanos encuestados lo calificaron como malo. La amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano, el lenguaje claro, la rapidez, confiabilidad, y la efectividad fueron calificados como buenos, sin embargo, el 11% de la ciudadanía calificó estos ítem como malos.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la comodidad, la limpieza y el orden del espacio de participación, fueron evaluados como regulares por la ciudadanía encuestada.

LOCALIDAD KENNEDY

Se registraron en este mes 14 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 11 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 2 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como regular

La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y la confiabilidad fueron calificados en entre bueno y excelente, sin embargo, se encuentra que el 50% de los ciudadanos encuestados consideran que el servicio no es efectivo ni rápido.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

El horario, la seguridad, comodidad, limpieza y el orden del espacio de participación fueron calificados como buenos.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Algunos ciudadanos realizaron las siguientes observaciones:

- En el segundo piso no hay una sala de espera para ser atendido, solo hay dos sillas. Lo cual es muy incómodo.
- Nunca tuvo información, es decir, nunca la atendieron.
- Mejorar servicio en cuanto la atención
- Mejorar efectividad de la atención



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

LOCALIDAD FONTIBÓN

Se registraron en este mes 27 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 20 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 1 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente por la única persona encuestada. De igual forma, el ciudadano encuestado percibió la amabilidad, rapidez, el lenguaje y confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano, como excelente.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la comodidad, la limpieza y el orden y el horario del espacio de participación, fue evaluada como excelente.

LOCALIDAD ENGATIVA

Se registraron en este mes 45 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 22 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 6 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado entre bueno y excelente.

La amabilidad, rapidez, el lenguaje y confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano, fueron percibidos como buenos.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la comodidad, la limpieza, el horario y la comodidad, fueron percibidos como buenos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

LOCALIDAD SUBA

Se registraron en este mes 62 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 25 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 6 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado entre bueno y excelente por el 80% de la ciudadanía encuestada, sin embargo, el 20% restante la califica como mala.

La amabilidad, la rapidez, la efectividad y la confiabilidad, son percibidas como buenas. Sin embargo, el trato respetuoso fue calificado como regular.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden y el horario de atención, fueron evaluados como buenos por las personas encuestadas.

OBSERVACIONES CIUDADANAS

Los ciudadanos dejaron las siguientes observaciones:

- No hubo información a tiempo para las elecciones de las juntas de propiedad horizontal, no digitaron los nombres de las personas que se habían inscrito no aparecían en los listados y según la señora el Idpac tuvo toda la culpa de eso
- Un ciudadano no quiso responder la encuesta porque ya tiene puesta la queja ante el director de la entidad.
- Le gustaría que atendieran otro día mas
- La funcionaria de que atiende Asuntos Comunales Patricia Terreros es muy grosera y despectiva y no hace bien su trabajo.

LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS

Se registraron en este mes 26 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 17 personas; sin embargo, se logra comunicación con 2 ciudadanos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La ciudadanía encuestada, califica el servicio en general es como excelente.

La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, fueron calificados entre excelentes por la ciudadanía.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden, el horario de atención, el orden y la comodidad fueron evaluados entre buenos y excelentes.

LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO

Se registraron en este mes 11 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 9 personas; sin embargo, no se logra comunicación con ningún ciudadano.

De las llamadas realizadas 1 estuvo fuera servicio, 7 no fueron atendidas, 1 numero estaba equivocado y 2 solicitaron llamar posteriormente.

LOCALIDAD MÁRTIRES

Se registraron en este mes 8 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 8 personas; sin embargo, no se logra comunicación con ningún ciudadano.

De las llamadas realizadas 5 no fueron atendidas y 3 teléfonos estaban fuera de servicio.

LOCALIDAD PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 28 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 17 personas; sin embargo, se logra comunicación con 2 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente por las personas encuestadas.

La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, confiabilidad y rapidez, fueron calificados como buenos por la ciudadanía.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden, el horario de atención, el orden y la comodidad fueron evaluados como buenos.

LOCALIDAD LA CANDELARIA

En este mes no se registraron personas atendidas en este espacio de participación.

LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE

Se registraron en este mes 21 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 5 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, perciben el servicio excelente, sin embargo, el 20% lo califica como malo.

La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, confiabilidad y rapidez, fueron calificados como buenos por la ciudadanía.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden, el horario de atención, el orden y la comodidad fueron evaluados como buenos.

LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR

Se registraron en este mes 26 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 17 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 9 ciudadanos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

En general, el servicio es calificado entre bueno y excelente.

La amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, la rapidez y la confiabilidad, están evaluados por las personas encuestadas como buenos.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La limpieza, la seguridad, y el orden fueron evaluados entre bueno y excelente.

Sin embargo, la comodidad es evaluada como mala por el 11%.

SEDES A Y B

Se registraron en este mes 65 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 26 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 12 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

En general, el servicio es calificado entre como excelente.

La amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, la rapidez, la efectividad y la confiabilidad, están evaluados por las personas encuestadas entre bueno y excelente.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La limpieza y el orden fueron evaluados entre bueno y excelente, sin embargo, un 8.33% de los encuestados evalúan la seguridad como mala y el horario de atención y la comodidad como regular en la sede B, pero se aclara que fue por la coyuntura de la atención a los ciudadanos venezolanos.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Los ciudadanos dejaron las siguientes observaciones

- Ofrecer café
- Faltan sillas para reuniones de las Juntas de Acción Comunal

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Se deja la observación sobre el mal aspecto del espacio de atención de la sede B el cual según un ciudadano se debe remodelar que sea un espacio más cómodo y elegante para atender los ciudadanos.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta lo anterior, donde se discrimina la atención por cada localidad se puede concluir que:

- Se observa entre los meses de septiembre y octubre una disminución del 30.6% en las cantidad de registros de las personas atendidas en los puntos de atención de la Entidad.
- Se encuentran un porcentaje de mejora en el servicio de las localidades Santa Fe, Antonio Nariño y Engativá.
- De igual forma se observa que algunas localidades desmejoraron la calidad del servicio como la localidad de Bosa, Tunjuelito y Kennedy.

Algunos ciudadanos encuestados, refieren que las instalaciones de los espacios son incómodas, faltos de limpieza orden y seguridad. Sin embargo, se observan mejoras en este mes ya que en general, la ciudadanía refiere una mejora en la prestación del servicio en los espacios.

SUGERENCIAS

- ✓ El proceso de atención a la ciudadanía sugiere revisar los comentarios negativos dejados por los ciudadanos los cuales se presentan como una oportunidad de mejora en la percepción y prestación del servicio por parte de la entidad, como por ejemplo la limpieza y orden en el puesto de trabajo de varios de los espacios de participación, obtener información actualizada de los programas que desarrolla la entidad, eventos a desarrollarse etc.
- ✓ Realizar mesas de trabajo con los contratistas de los espacios para analizar las causas que están incidiendo en que el espacio no logre un mayor empoderamiento en la atención a los ciudadanos.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- ✓ Teniendo en cuenta la dificultad en la comunicación con la ciudadanía se sugiere a los servidores que atienden los espacios verificar los números telefónicos de contacto e informar a los ciudadanos que posteriormente se aplicara una encuesta de percepción de servicio para mejorar la atención y empoderar la atención.
- ✓ Se sugiere la divulgación de los lugares en donde se encuentran los espacios de participación, con el fin de atraer masivamente a la ciudadanía.
- ✓ Se sugiere diligenciar el formato de registro de atención de forma completa e inmediata al realizar la atención del ciudadano, con la finalidad que esta sea precisa, verdadera y oportuna, ya que registrar los datos con posterioridad se puede registrar datos inexactos o erróneos.

Reiteramos, que la información que contiene el presente informe fue suministrada por la ciudadanía, las sugerencias son realizadas por el proceso de atención a la ciudadanía, lo cual pretende coadyuvar a las diferentes dependencias que interactúan en los espacios de participación en busca del fortalecimiento de la gestión y atención Institucional que se brinda a la ciudadanía, lo cual tiene como finalidad empoderar el IDPAC en su relacionamiento con los ciudadanos.

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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

