



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 01-11-2018 04:35:56

Al Contestar Cite Este Nr.:2018IE6627 O 1 Fol:1 Anex:13

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERNANDO

DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaría General/RIOS COBAS MARIA ANGEL

ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION
SECRETARIA DE GOBIERNO: Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
OBS:

Bogotá, D.C. 31 de octubre de 2018

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

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

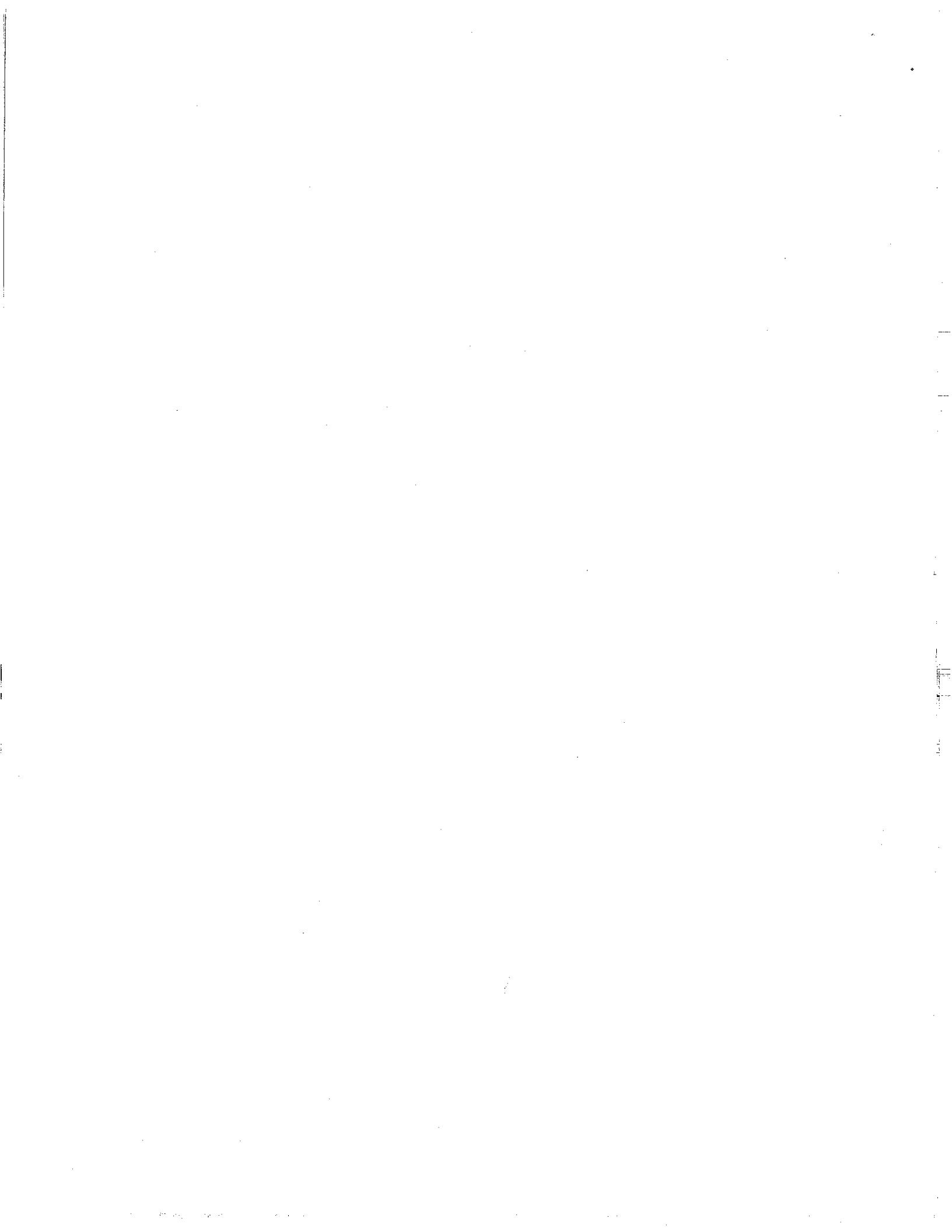
Respetado Doctor:

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
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía





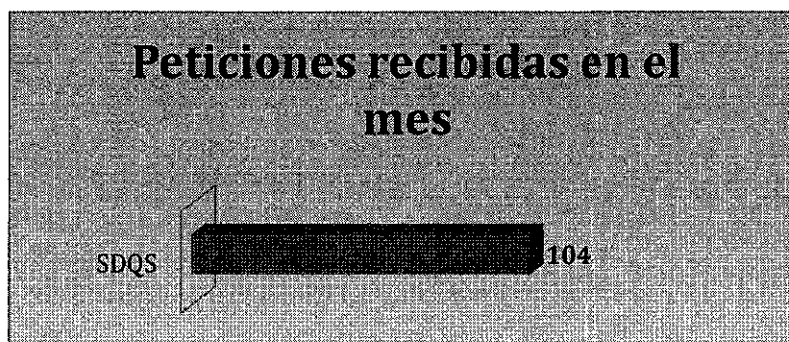
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 SEPTIEMBRE**

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

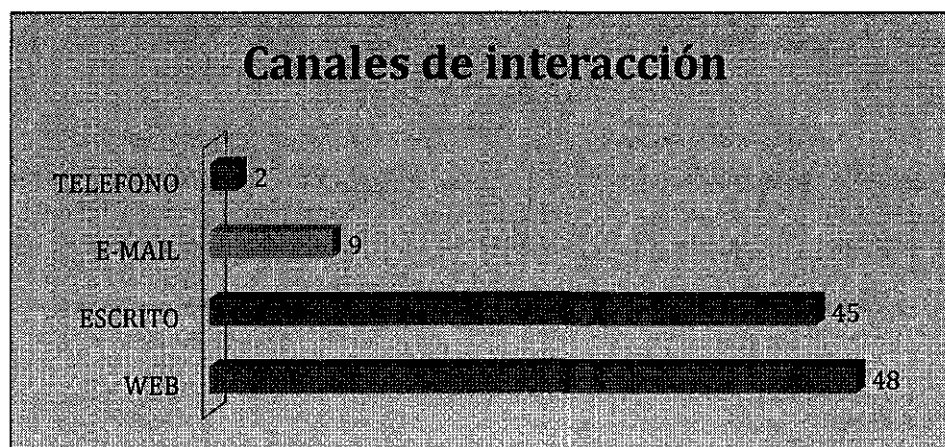
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 104 requerimientos ciudadanos, reflejándose una disminución del 4.6% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de agosto.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Instituto Distrital de la Participación y Acción Total de requerimientos 104

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**

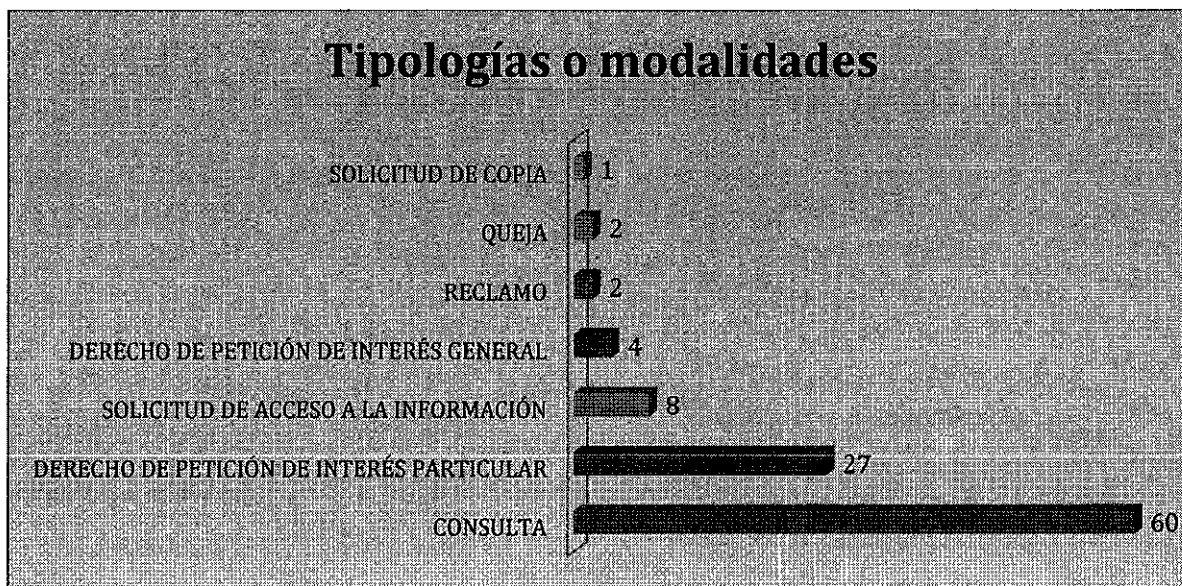


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El 46% de la ciudadanía, prefirió interponer sus requerimientos ante la Entidad a través de la Web, el segundo canal de comunicación preferido es el canal escrito con el 43% este mes se observándose una variación en el la preferencia del canal de comunicación con respecto a los meses anteriores.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 104

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, la tipología más utilizada por la ciudadanía sigue siendo la consulta con un 57% 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 26% 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

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
DADA 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)	72	69%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	8	8%
APOYO LOGÍSTICO A LA REALIZACIÓN DE EVENTOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	5	5%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	4%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	4	4%
TOTAL SUBTEMAS	93	89%
Otros Subtemas	11	11%
TOTAL	104	100%

Durante el mes de septiembre, cambiaron los temas más consultados en la Entidad. El más consultado fue “Comunicación E Información Fortalecimiento y/o Asesorías Para La Participación” con un 8% de consulta. En segundo lugar, se encuentra “apoyo logístico a la realización de eventos de participación ciudadana” con un 5% 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 este porcentaje es igual al presentado en el mes de agosto.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
POLICIA METROPOLITANA	2	33%
SECRETARIA DE GOBIERNO	1	17%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	17%
SECRETARIA DE LA MUJER	1	17%
SECRETARIA GENERAL	1	17%
TOTAL TRASLADADO	6	100%

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.

En este mes se aumenta en un 66% la cantidad de traslados realizados por no competencia con respecto al mes de agosto, siendo a la Policía Metropolitana la Entidad con más traslados.

6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Dependencia	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	57
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	18
AREA DE CONTRATOS	9
AREA DE RECURSOS FISICOS	6
GERENCIA DE PROYECTOS	4
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3
SECRETARIA GENERAL	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2
DIRECCION GENERAL	1
AREA DE TALENTO HUMANO	1
PROPIEDAD HORIZONTAL	1
Total general	104

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 17%, al igual que en el mes de agosto, son las dependencias con mayor número de peticiones recibidas.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Este mes, se cerró el 31% de los 104 requerimientos ciudadanos que se registraron, el proceso de Atención a la Ciudadanía fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 13%, seguido del Área de Recursos Físicos con el 6%.

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 / 900 - 241 / 930

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

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	57	2	2%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	18	13	13%
AREA DE CONTRATOS	9	1	1%
AREA DE RECURSOS FISICOS	6	6	6%
GERENCIA DE PROYECTOS	4	3	3%
Total 5 Primeras Dependencias	94	25	24%
Otras Dependencias	10	7	7%
Total General	104	32	31%

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 2 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

Durante el mes de septiembre, se realiza el cierre de 63% de los requerimientos pendientes; disminuyéndose el porcentaje de respuesta en un 28% 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.

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: 2417900 - 2417930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERÍODOS ANTERIORES	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERÍODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	39	76	43%
GERENCIA DE PROYECTOS	4	4	4%
OFICINA ASESORA JURIDICA	3	3	3%
AREA DE TALENTO HUMANO	1	1	1%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	1	1	1%
Total 5 primeras dependencias	48	85	53%
Otras dependencias	5	5	9%
Total general	53	90	63%

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

Durante este mes, se registran en el SDQS 2 quejas y 2 reclamos de los cuales:

RECLAMOS: Se trasladan dos reclamos, a la Policía Nacional por no competencia.

QUEJAS: Está errónea la tipología de estos requerimientos, ya que ambos son reclamos de la siguiente manera:

2301312018: El ciudadano solicita reenvío de la contraseña para el acceso al SDQS.

2188262018: El ciudadano solicita revisión de un auto emitido por la oficina asesora jurídica.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

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

Oportunidad: El 97% de los requerimientos verificados, fueron contestados oportunamente, teniendo en cuenta los términos establecidos según la tipología del requerimiento.

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

Sin embargo, se presentó 1 requerimiento que fue cerrado inoportunamente por parte de la Subdirección de Asuntos Comunales

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

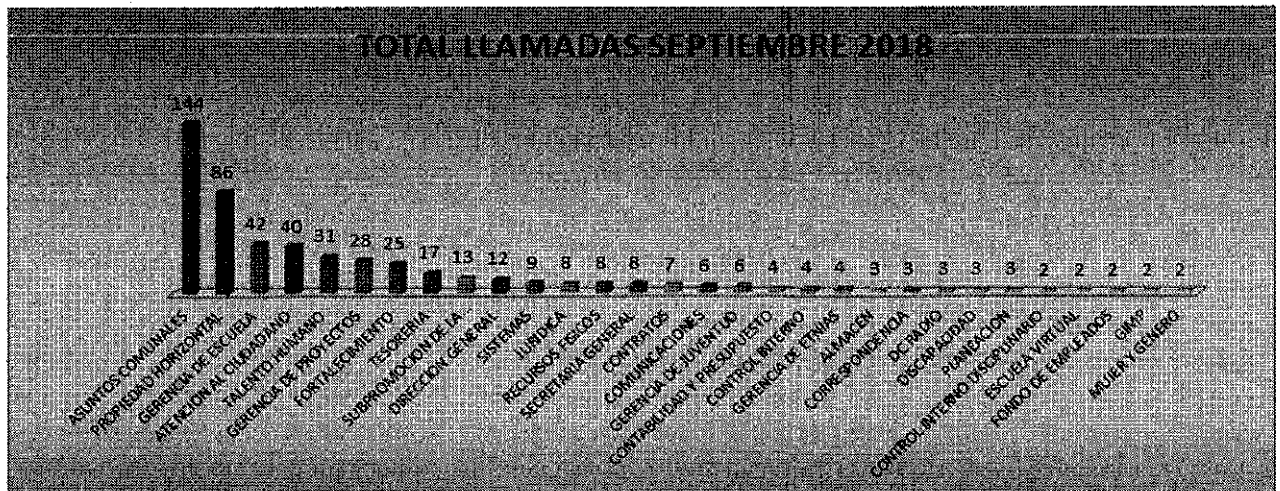
Solución de Fondo: El 100% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

Calidez: El 97% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortas y con un lenguaje claro.

Sin embargo, este mes se presentó problemas de ortografía y de redacción en una de las respuestas que se enviaron a la ciudadanía por parte de la Subdirección de Fortalecimiento.

11. ATENCIÓN TELFONICA

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



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.



Como se observa en la gráfica, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue Propiedad Horizontal, seguido de Asuntos Comunales con 17 y 13 llamadas perdidas respectivamente.

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

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

13. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- A pesar de los esfuerzos que se han realizado desde el proceso de Atención a la Ciudadanía y la disminución de los requerimientos cerrados por fuera de términos, aun se presentan peticiones que no son cerradas oportunamente. Por esta razón, se sugiere a todas las dependencias que las personas encargadas del manejo del SDQS ingresen diariamente a dicho aplicativo y puedan llevar un seguimiento interno a cada petición.

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
DADA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- De acuerdo a comunicado recibido de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio con radicado 2018ER14412 de fecha 16-10-2018 sobre la atención inoportuna de las peticiones ciudadanas se convoca a la Subdirección Comunal a realizar mesa de trabajo en busca de oportunidades de mejora y subsanar los aspectos que están llevando al incumplimiento de los términos de oportunidad.
- Se sugirió a la Dirección General, Subdirecciones y Gerencias avisar con la debida antelación a la recepción del IDPAC sobre la visita de Concejales, Congresistas o personas de la vida pública con la finalidad de agilizar su ingreso.
- De igual forma, teniendo en cuenta la cantidad de llamadas que no son contestadas en las dependencias de la entidad, se sugiere implementar una estrategia de incentivos interna por dependencia para que ninguna llamada sea desatendida y mejorar la atención oportuna del teléfono.
- Se sugiere la aplicación del manual de atención a la ciudadanía en todos los espacios y puntos en los que se atiende a la ciudadanía, aplicando los protocolos y guiones establecidos para mejora de servicio de la entidad, el manual fue explicado en una reunión llevada a cabo entre el equipo de atención a la ciudadanía y los contratistas que laboran en los espacios.

14. CONCLUSIONES

- Se presenta una tendencia en los últimos dos meses por parte de la ciudadanía a la utilizar a interponer en un mayor porcentaje sus peticiones a través de los canales web de la entidad en relación con las peticiones escritas.
- Durante este mes la tipología más utilizada por la ciudadanía continúa siendo la consulta referida a los requerimientos de la Subdirección Comunal sobre la Ley 743.

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

A pesar de los diferentes comunicados enviados a la Dirección Distrital de Calidad del Servicio se sigue presentando inconsistencias de información que envían del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS en cuanto a términos de vencimiento, gestión de los requerimientos ciudadanos, subtemas en blanco y requerimientos recibidos por atención al ciudadano, con lo cual se parcializa la información dificultando la objetividad y confiabilidad de los informes.

Cordialmente;

Griselda 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
Septiembre 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 marco del proyecto *“UNA MIRADA DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DESDE EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA”* el proceso de atención a la ciudadanía, realizó actualización en algunos formatos, con el fin de que se lograra la homologación del servicio en los todos los sitios en donde se atiende a la ciudadanía.

Uno de los formatos que se actualiza es el registro de atención, en él, se incorpora la información general de la ciudadanía que asiste a los puntos de atención que tiene la Entidad (sedes A y B espacios de participación), dicho formato se incorpora el Share Point y se divide por localidades para que la persona responsable de cada punto incorpore la información de las atenciones.

Otro formato que se actualizó fue la encuesta de satisfacción, en ésta, se modifica la forma de realizarla, ya que la hace el proceso de atención a la ciudadanía telefónicamente a las personas que aparecen en los formatos de registro de atención.

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 y finalmente de manera general.

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 57 ciudadanos atendidos, la muestra es de 37 personas, de los cuales, se logra comunicación efectiva con 7ciudadanos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La calificación general del servicio se encuentra en excelente, de igual forma sucede con la amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, trato respetuoso, digno y humano y 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 23 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 19 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 1 ciudadano atendido.

Se encuentran las siguientes situaciones en la realización de las llamadas:

- Un ciudadano fue a un curso de tejido, no vive en esa localidad
- Otro ciudadano fue a pedir información de un taller de violencia intrafamiliar
- No puede contestar la encuesta, está fuera de la ciudad
- Trabaja en la alcaldía local Usaquén
- Pertenece a promo-ambiental, va a reuniones para tratamiento de residuos sólidos no recibió información del IDPAC.
- Pertenece a la sub-red-norte, participa brigadas de vacunación
- Nunca ha estado en el espacio de participación
- 6 personas tenían los teléfonos apagados
- 3 teléfonos estaban errados

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El ciudadano encuestado, percibe bueno el servicio en general.

La amabilidad, confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo fueron evaluados como buenos. Sin embargo, la rapidez y la efectividad, fue evaluada como regular.



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

LOCALIDAD DE CHAPINERO:

Se registraron en este mes 23 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:

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

La amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo son evaluados entre buenos y excelentes por la totalidad de 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 7 personas atendidas, por lo que la muestra es el mismo número de personas. Las 7 llamadas fueron efectivas.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El 85% de la ciudadanía encuestada, calificó entre buena y excelente la atención que recibió en el espacio. Sin embargo, el 14% restante la percibe como mala.

La amabilidad esta evaluada como excelente, sin embargo, la rapidez, efectividad, confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo son evaluados como regulares.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

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



**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 49 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 33 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 13 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El 76% los ciudadanos encuestados, califican como excelente y bueno el servicio en general. Sin embargo, el 23% lo califico como regular.

El 23% de la ciudadanía, calificó la amabilidad, el respeto y el lenguaje entre buena y regular.

En cuanto a la efectividad y la rapidez fueron evaluados entre como malos por el 23%.

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:

- Se debe mejorar el espacio de atención porque el espacio es muy pequeño e incómodo.
- Siempre es negativa la actitud de la funcionaria.
- Un ciudadano encuestado, solo evaluó la primera parte, porque estaba ocupado

LOCALIDAD USME

Se registraron en este mes 49 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 33 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 13 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

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

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

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

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 24 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 20 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 6 ciudadanos atendidos.

Se encuentran las siguientes situaciones en la realización de las llamadas:

- 6 Teléfonos estaban apagados
- 2 Ciudadanos no pudieron contestar las llamadas
- 2 Ciudadanos eran trabajadores de la alcaldía y no solicitaron información del IDPAC
- 1 Ciudadano fue a preguntar por un curso

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El 100% los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general.

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la limpieza y el orden del espacio de participación y el horario fueron evaluados entre buenos y excelentes; sin embargo, el 16% de la ciudadanía perciben mala la comodidad del espacio de participación.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

- Que den continuidad al gestor de la localidad
- Se debería hacer un curso sobre las funciones de cada persona en la junta de acción comunal
- Se debería mejorar el punto de 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: 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

LOCALIDAD BOSA

Se registraron en este mes 53 ciudadanos atendidos, de las cuales se selecciona una muestra de 35 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 9 ciudadanos atendidos.

30 ciudadanos contactados, no atendieron la encuesta

3 teléfonos estaban errados

2 ciudadanos no realizaron trámite ante el instituto

1 ciudadano se dirigía a realizar un curso virtual

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como bueno. La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, la rapidez, confiabilidad, y la efectividad fueron calificados en como buenos.

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 40 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 29 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 16 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado entre bueno y excelente; sin embargo, queda un 6% que lo percibió malo.

La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y la rapidez, fueron calificados en entre bueno y excelente, sin embargo, se encuentra que el 6% de los ciudadanos encuestados consideran que el servicio no es efectivo.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

El horario es percibido entre bueno y excelente, sin embargo, el 25% de la ciudadanía encuestada percibe la seguridad, comodidad, limpieza y el orden del espacio de participación como regular.

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

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Algunos ciudadanos realizaron las siguientes observaciones:

- El registro para la votación del consejero no se efectuó
- Agradecimientos directivas propiedad horizontal
- Más eficiencia en los funcionarios y sugiere que se brinde mayor información respecto al consejo de propiedad horizontal en el cual se inscribió
- Extender el horario de atención, ejercer más control

LOCALIDAD FONTIBÓN

Se registraron en este mes 35 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 26 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 10 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como bueno, sin embargo, el 10% de los ciudadanos encuestados lo califican como regular.

El 10% de los ciudadanos encuestados, perciben la amabilidad, rapidez, el lenguaje y confiabilidad como mala, el trato respetuoso, digno y humano, se percibe como regular.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la comodidad, la limpieza y el orden y el horario del espacio de participación, fueron evaluados como entre regular y malo por las personas encuestadas.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Algunos ciudadanos realizaron las siguientes observaciones:

- Mejor disponibilidad de los gestores y cumplir con los horarios establecidos
- Tener más en cuenta la gestión que se realiza para brindar al ciudadano una de respuesta de fondo.
- Debería haber baños para hombres y otro para mujeres, ya que solo hay un baño mixto
- La oficina está en pésimo estado
- Coordinar los tiempos de las visitas, para poder cumplir con las citas establecidas

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

LOCALIDAD ENGATIVA

Se registraron en este mes 56 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 36 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 12 ciudadanos atendidos.

- 7 de las llamadas realizadas, fueron números equivocados
- 17 personas no quisieron contestar la encuesta

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado entre bueno y excelente. Sin embargo, el 8% calificó el servicio como malo.

Dentro de la calificación a características de los servidores que ofrecieron la atención se evalúa la efectividad y la rapidez, amabilidad, la cual está entre buena y excelente, sin embargo, el 16% de la ciudadanía encuestada la califica como mala.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la comodidad, la limpieza fueron evaluados entre buenos y excelente sin embargo el 8% ve como regular el horario y la comodidad.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Algunos ciudadanos realizaron las siguientes observaciones:

Hay demora trámite en la solicitud de información

Los funcionarios pudieran tener mejores recursos para la atención

Mejorar el espacio para la atención

Extender los horarios de atención en el punto

Extender el horario del funcionario de atención



**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 43 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 30 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 12 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado entre bueno y excelente por el 75% de la ciudadanía encuestada, sin embargo, el 25% 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. Sin embargo, 8.33% califica la comodidad como mala.

LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS

Se registraron en este mes 8 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 8 personas; sin embargo, se logra comunicación con 5 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El 40% de la ciudadanía encuestada, califica el servicio en general es como regular.

La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, fueron calificados entre buenos y 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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Fue a averiguar los planes de la gerencia de juventud y nunca le llegó la información

Sugerencia la incomodidad punto

Incomodidad del lugar de atención

Agendar la atención para los días sábados

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

LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO

Se registraron en este mes 13 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 12 personas; sin embargo, se logra comunicación con 3 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 excelentes por la ciudadanía.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

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

LOCALIDAD MÁRTIRES

Se registraron en este mes 96 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 49 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 2 ciudadanos atendidos.

De las 70 llamadas realizadas se encontró lo siguiente:

- 26 teléfonos se encontraban apagados o no contestaban
- 4 teléfonos estaban errados
- 5 personas no realizaron ningún requerimiento en el IDPAC
- 1 señora fue para temas de la tercera edad
- 1 ciudadano fue, pero al IDIPRON
- 1 ciudadanos fue por un Carnet de vacunación

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente.

La amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y la rapidez, y la efectividad, fueron calificados como excelentes.



**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 excelentes.

LOCALIDAD PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 82 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 45 personas; sin embargo, se logra comunicación con 7 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como bueno 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.

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

Se registraron en este mes 59 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 37 personas; de las cuales se logra comunicación con 10 ciudadanos atendidos.

De las llamadas realizadas (55) se identificaron las siguientes situaciones:

- 7 personas refieren que nadie se les acercó a dar información de la Entidad
- 24 personas no quisieron responder la encuesta
- 10 teléfonos estaban errados
- 3 registros, estaban sin datos de contacto
- 7 teléfonos fuera de servicio
- 1 personas atendió la llamada



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La ciudadana que atendió la encuesta, califica como bueno el servicio.

Califica excelente la confiabilidad y la efectividad.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden y el horario de atención y el horario de atención fueron evaluados como excelentes.

LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE

Se registraron en este mes 61 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 38 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 9 ciudadanos.

Se realizaron 38 llamadas de las cuales:

- 8 de los ciudadanos no quisieron hacer la encuesta
- 5 de los ciudadanos refieren no haberse acercado al espacio a realizar algún trámite
- 16 de los teléfonos estaban fuera de servicio.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, perciben el servicio bueno y excelente.

Sin embargo, el 11% piensa que la efectividad, la rapidez y la efectividad son regular.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden y el horario de atención y la limpieza, fueron evaluados entre bueno y excelente, sin embargo, el 11% de la ciudadanía encuestada opina que la comodidad es regular.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Los ciudadanos dejaron las siguientes observaciones

- Más apoyo de la entidad al comunal
- Adicionar algo de cafetería
- No se le resolvió el asunto y careció de acompañamiento por parte del Idpac.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR

Se registraron en este mes 29 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 23 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 5 ciudadanos.

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, están evaluados por las personas encuestadas entre bueno y excelente. Sin embargo, el 20% de las personas encuestadas ven como mala la confiabilidad.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

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

SEDES A Y B

Se registraron en este mes 46 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 32 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 14 ciudadanos.

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, 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 16% de los encuestados evalúan la seguridad como mala y el horario de atención y la comodidad como regular.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Los ciudadanos dejaron las siguientes observaciones

- Sería muy bueno que atendieran propiedad horizontal en sede A
- No se acuerda del nombre de la persona que los atendió, pero fueron muy bien atendidos
- Le parece muy difícil llegar al sitio, más ayuda con la comunidad

CONCLUSIONES

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

- Gran parte de los ciudadanos encuestados, perciben un servicio bueno en general, el cual es amable, respetuoso, digno y humano. Los servidores que se encuentran en los espacios utilizan un lenguaje claro, la información es confiable y rápida.
- Se hace referencia a que sea más amplio el horario de atención a la ciudadanía en los espacios de participación y se ofrezca servicio los días sábados.
- Algunos ciudadanos encuestados, refieren que las instalaciones de los espacios son incómodas, faltos de limpieza orden y seguridad.
- Varios ciudadanos refieren que han solicitado información de los planes programa y proyectos en los espacios y nunca les fue enviada.
- Se hace referencia a la necesidad de atender el tema de propiedad horizontal en la sede A.

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

SUGERENCIAS

- ✓ El proceso de atención a la ciudadanía sugiere revisar los comentarios negativos dejados por los ciudadanos para superar estas observaciones como por ejemplo la limpieza y orden en el puesto de trabajo de varios de los espacios de participación.
- ✓ En los espacios donde se presenten varios ciudadanos al tiempo en busca de servicios se deben implementar los protocolos preferenciales de atención, que se encuentran en el manual de atención a la ciudadanía.
- ✓ Se sugiere verificar la posibilidad de la reubicación de los espacios donde existe poca afluencia de ciudadanos, a un lugar de fácil acceso, con mejor ubicación en la localidad; se sugieren las alcaldías locales.
- ✓ Se debe generar una estrategia donde la información fluya hacia los espacios de participación, sobre eventos, planes y programas que desarrollan las diferentes dependencias, con el fin de contar con información actualizada, confiable y oportuna para transmitir a los ciudadanos que visitan los espacios.
- ✓ 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.
- ✓ Desde el proceso atención la ciudadanía se sugiere realizar una estrategia de divulgación de los espacios de participación con la oficina de comunicaciones del IDPAC, que permita visibilizar la atención del IDPAC en las localidades. Éste aspecto podría mejorar el flujo de ciudadanos a los espacios de participación lo cual que fortalecería la gestión de la entidad a nivel local.

La información suministrada por la ciudadanía consignada en el presente informe como las sugerencias realizadas por el proceso de atención a la ciudadanía, pretenden coadyuvar a las diferentes dependencias del IDPAC que interactúan en los espacios de participación en busca del fortalecimiento de la gestión y atención Institucional que se brinda 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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**