



INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 13-12-2018 03:20:21

Al Contestar Cite Este Nr.:2018E7569 O1 Fol1 Anex:12

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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

ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION NOVIEMBRE 2018

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

Bogotá, D.C. 13 de Diciembre de 2018

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

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

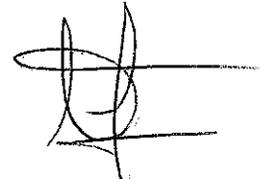
Respetado Doctor:

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.

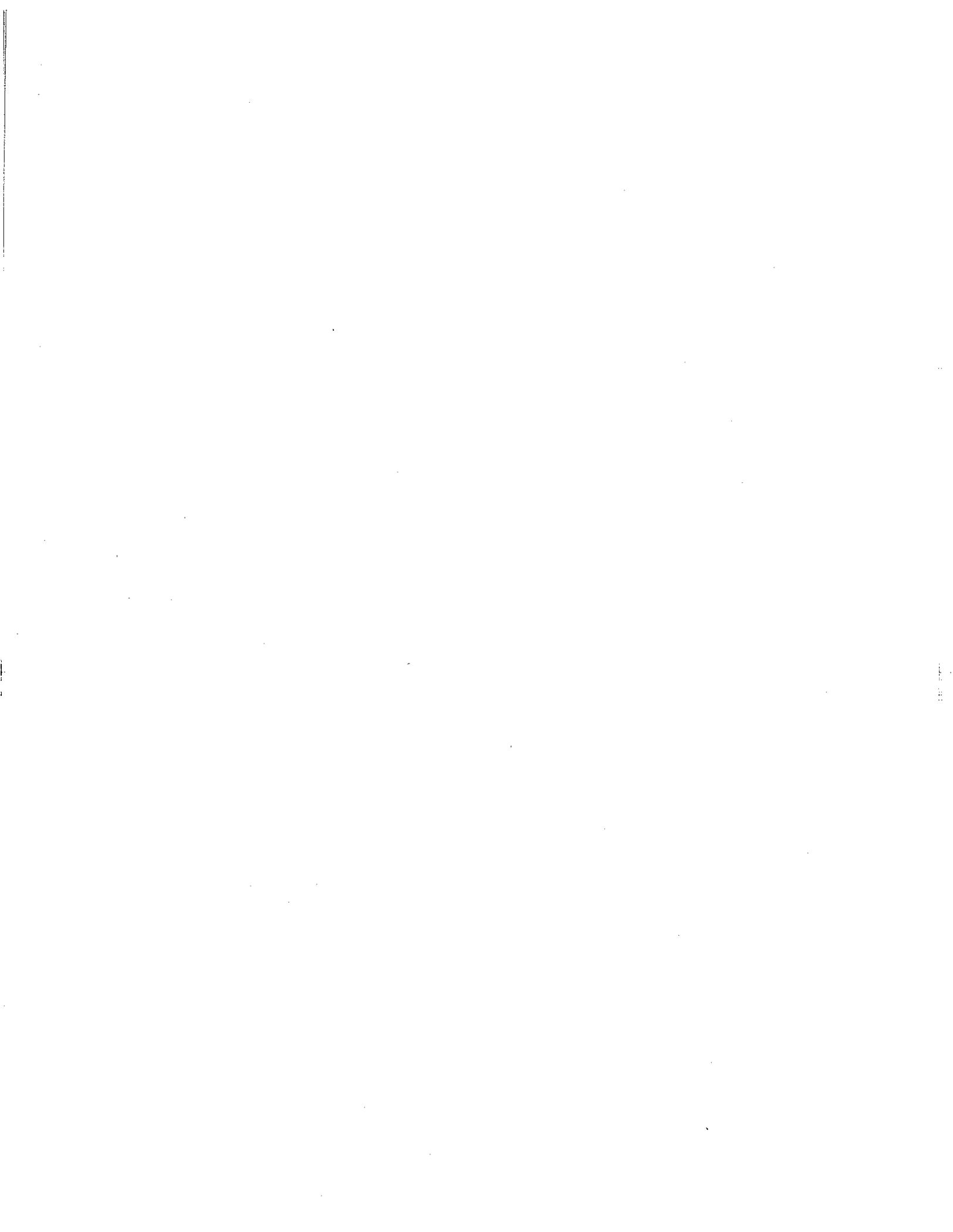
Cordialmente;


Grisel Córdoba

Contratista
Atención a la Ciudadanía



Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía





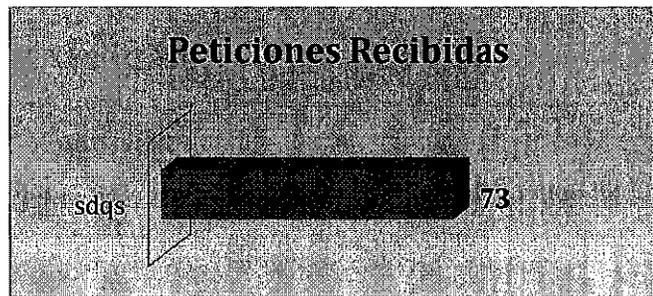
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 NOVIEMBRE**

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

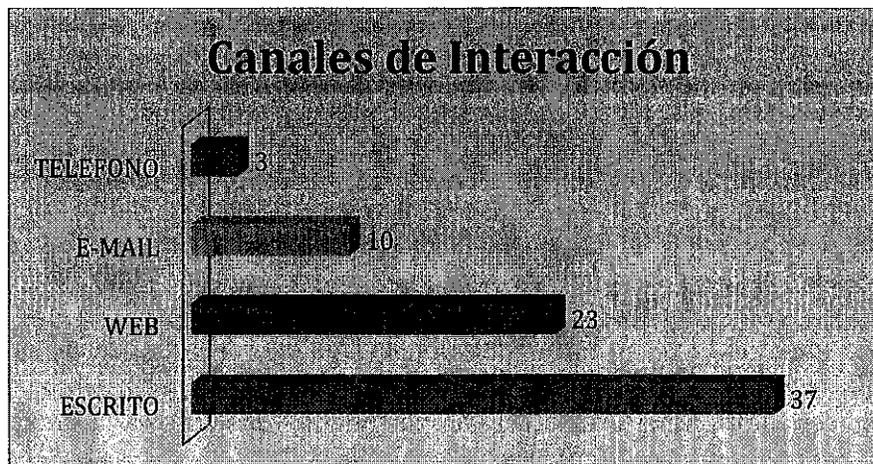
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 73 requerimientos ciudadanos, reflejándose una disminución del 4% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de octubre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 73

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**

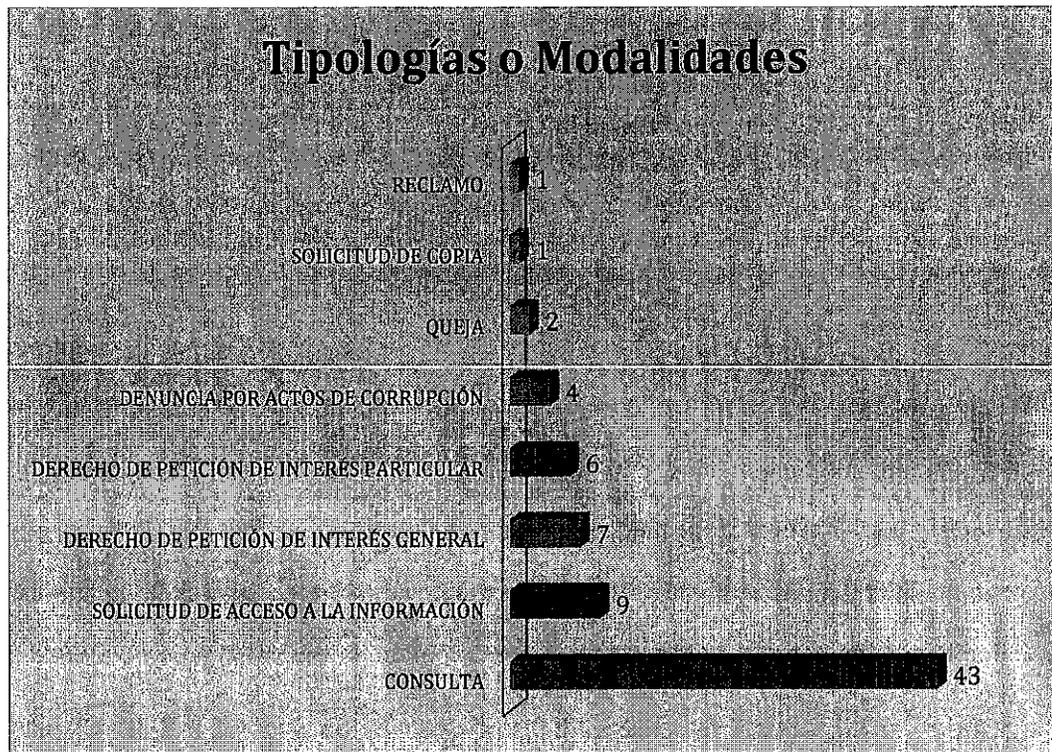


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El 50.6% de la ciudadanía, prefirió interponer sus requerimientos ante la Entidad a través del canal escrito, seguido de la Web con el 31.5% 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, en este mes, no se reciben requerimientos a través del buzón de sugerencias.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 73

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 58.9% éstas en su mayoría fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales. Por primera vez en el año, la solicitud de acceso a la información aparece como una de las preferidas por la ciudadanía, con el 12.3%.

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

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	TOTAL	%
(en blanco)	53	73%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	4	5%
VEEDURIAS CIUDADANAS	3	4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	3	4%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	3	4%
TOTAL SUBTEMAS	66	90%
Otros Subtemas	7	10%
TOTAL	73	100%

El tema más consultado en la entidad fue “Comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación” y el segundo tema veedurías ciudadanas con un 5% un subtema que sólo aparece desde el mes de octubre.

Lamentablemente, siguen apareciendo subtemas en blanco, este mes, el 73% de los requerimientos no cuentan con la información del subtema correspondiente, este porcentaje es superior en un 3% al mes de octubre.

5. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

La Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia más consultada con el 50.68% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía con el 15.06%, al igual que en el mes de octubre, son las dependencias con mayor número de peticiones recibidas.

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

Dependencia	Cantidad de Peticiones
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	37
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	11
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4
AREA DE TALENTO HUMANO	4
PROPIEDAD HORIZONTAL	3
AREA DE RECURSOS FISICOS	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2
AREA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
AREA DE CONTRATOS	1
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	1
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1
GERENCIA DE PROYECTOS	1
Total general	73

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 27% de los 73 requerimientos ciudadanos que se registraron, el proceso de Atención a la Ciudadanía fue la dependencia que más requerimientos cerró con el 8% observándose una disminución en el cierre de los requerimientos del mismo periodo.

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

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	37	2	3%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	11	6	8%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4	2	3%
AREA DE TALENTO HUMANO	4	2	3%
PROPIEDAD HORIZONTAL	3	1	1%
Total 5 Primeras Dependencias	59	13	13%
Otras Dependencias	14	7	10%
Total General	73	20	27%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Se realiza el cierre de 141% de los requerimientos pendientes; observándose que la Subdirección de Asuntos Comunales realiza el cierre de 23 requerimientos que estaban pendientes de cierre de periodos anteriores, por esta razón se ve reflejado un cierre superior al 100% de las peticiones.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	45	68	121%
AREA DE RECURSOS FISICOS	3	3	5%
GERENCIA DE PROYECTOS	3	3	5%
PROPIEDAD HORIZONTAL	2	2	4%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	1	1	2%
Total 5 primeras dependencias	54	77	138%
Otras dependencias	2	2	4%
Total general	56	79	141%

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

8. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

QUEJAS

Durante este mes, se registran en el SDQS 2 quejas, la primera está dirigida a la Subdirección de Fortalecimiento y solicita *“hacer valer el respeto y el cabal cumplimiento en los horarios presupuestados desde el punto de la cita y/o encuentros por parte de la empresa de transporte”*, esta queja ya fue respondida, lamentablemente con 2 días de vencimiento.

La segunda, no cumple con la tipología de queja, ya que es una consulta, verificando la trazabilidad del requerimiento, se observa que lleva 20 días vencido, debido a que se solicitó ampliación de información pues no era suficiente para lograr responderla. Hasta la fecha, no se ha respondido dicha solicitud.

RECLAMOS

Se presenta 1 reclamo en el mes, dirigido a la Subdirección de Fortalecimiento de la siguiente manera: *“Participo en el reto: foto historias Bogotá capital animal y fui una de las 20 seleccionadas quedando en el octavo puesto. Al revisar las 5 fotografías ganadoras me encuentro con que no cumplen con las normas establecidas del concurso y las cuales no fueron modificadas en ningún momento, ya que como es evidente en los pantallazos anexos, ninguna cuenta con los votos mínimos exigidos (30), además de esto el listado de los ganadores es enviado el día lunes 26 de noviembre del año en curso en donde nos indican que “los primeros cinco (5) seleccionados ya fueron contactados para que participaran en un recorrido que se llevó a cabo en el parque Sumapaz el pasado sábado 24 de noviembre de 2018”. Considero arbitraria la selección de dichos ganadores, la premiación y como se brindó la información a los demás participantes dejando como resultado varias inquietudes en el aire y la sensación de personas escogidas a dedo y no por mérito alguno.”* Este requerimiento está pendiente por cerrar, esto debido a que la fecha de vencimiento es el 17 de diciembre.

9. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 27 respuestas emitidas, correspondiente al 41.53% del total de las respuestas emitidas por la Entidad, se filtran las cerradas con vencimiento de términos de la siguiente manera:

Oportunidad: Ninguna respuesta verificada fue contestada 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
y Acción Comunal - IDPAC

Unidad	Respuestas
Subdirección de Asuntos Comunales	23
Propiedad Horizontal	1
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación.	1
Subdirección de Fortalecimiento	2

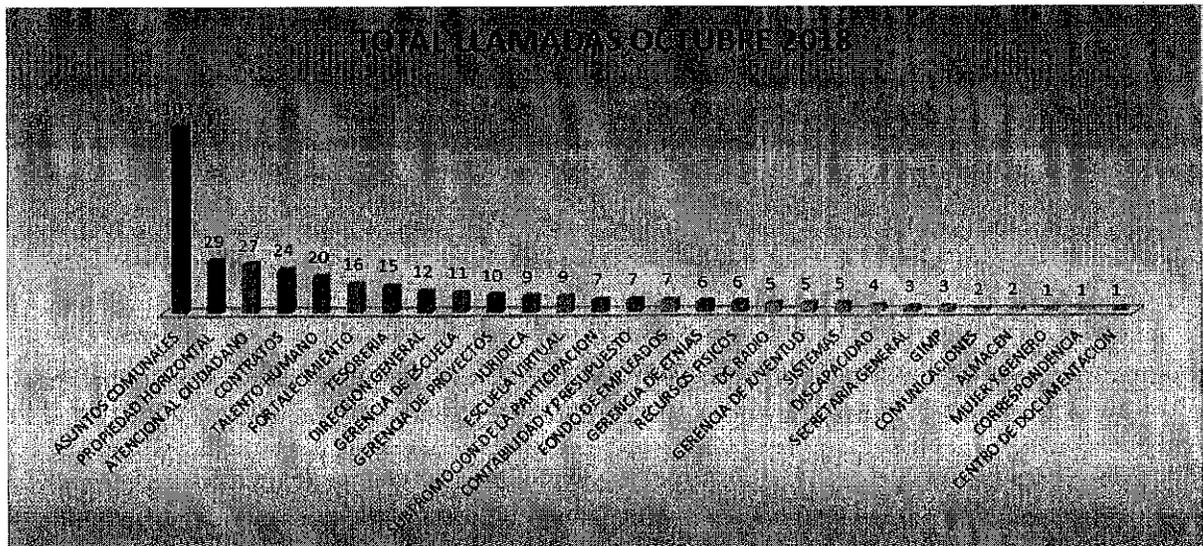
Coherencia: El 92.5% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

Solución de Fondo: El 92.5% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una Solución de fondo a la solicitud realizada.

Calidez: El 96.2% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

10. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 350 llamadas, disminuyéndose en un 33.71% con respecto al mes de octubre.



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

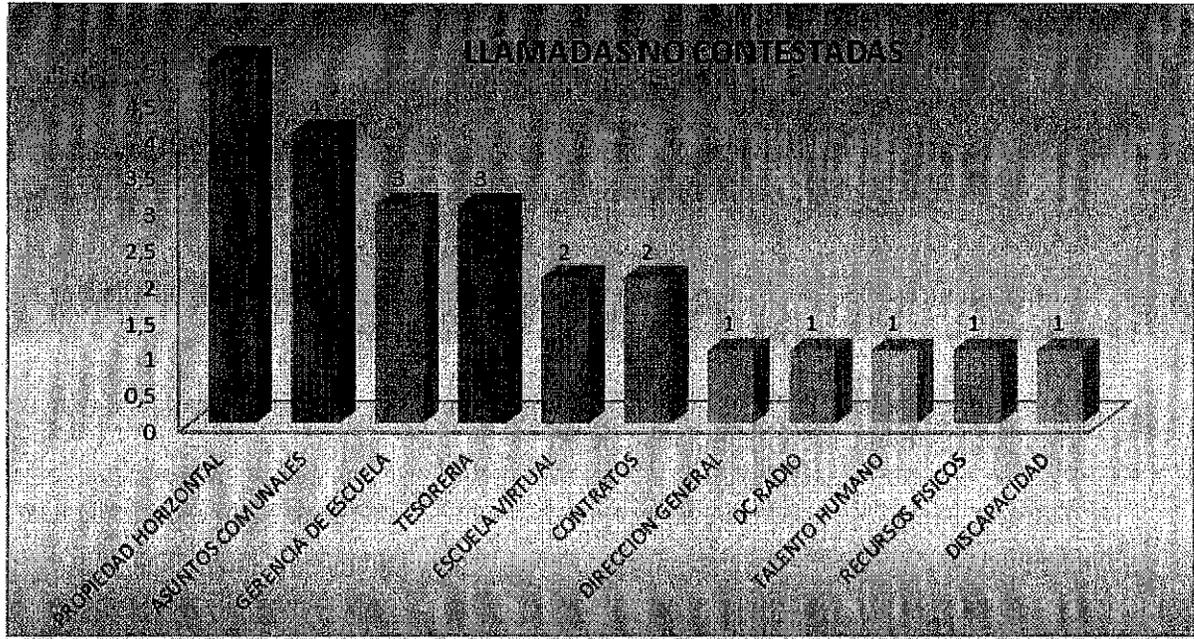




**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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



Como se observa en la gráfica, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue Propiedad Horizontal, seguido de la Subdirección de Asuntos Comunales, con 5 y 4 llamadas perdidas respectivamente.

11. **ENCUESTAS:** Se adjunta informe de encuestas por localidad del mes de septiembre
12. **OPORTUNIDADES DE MEJORA**
 - A pesar de los esfuerzos que se han realizado desde el proceso de Atención a la Ciudadanía se siguen presentando requerimientos cerrados por fuera de los términos legales.
 - Se observa una desmejora en la solución de fondo, coherencia y calidez en las respuestas que se emiten a la ciudadanía, por esta razón, sugiere la realización de talleres para mejorar la redacción y la lectura.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- De igual forma es importante tener en cuenta que ante la ciudadanía existe la promesa de valor, la cual debe ser cumplida por parte de la entidad que la promulgue, es decir, si en el oficio, se indica que se adjunta algún otro documento, se debe cumplir.

Esto a la fecha no se está realizando.

- Se sugiere a la Subdirección de Asuntos Comunales y de Fortalecimiento la revisión diaria del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te Escucha”, con el fin de verificar los requerimientos que llegan a diario a estas dependencias, y evitar dar respuestas por fuera de términos legales.

CONCLUSIONES

- La cantidad de requerimientos allegados a la Entidad en el mes de noviembre, se encuentran dentro de la cantidad de peticiones mensuales normales se evidencia una disminución debido al inicio de la temporada navideña.
- Aumenta la cantidad de peticiones contestadas por fuera de términos en este mes, siendo la Subdirección de Asuntos Comunales la dependencia que más requerimientos tiene vencidos.
- Cambió 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 los espacios en blanco en los subtemas más consultados, lo que parcializa la información.
- Para mitigar el vencimiento de peticiones ciudadanas sobre todo en la Subdirección Comunal se propone capacitación para finales del mes de enero, respecto a la Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario y la Ley 1755 de 2015 que regula los términos de oportunidad de las peticiones ciudadanas.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Cordialmente;

Griselda Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía

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

Atención a la ciudadanía
Noviembre 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.

LOCALIDAD DE ANTONIO NARIÑO

En el mes de noviembre, se registran en esta localidad 58 ciudadanos atendidos, la muestra es de 27 personas, de los cuales, se logra comunicación efectiva con 9 ciudadanos. De las llamadas realizadas, dos ciudadanos refirieron no haber estado en el espacio de participación.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La calificación general del servicio se encuentra entre buena y 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 7 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 7 personas; lamentablemente, no se logra comunicación efectiva con ninguna.

LOCALIDAD DE CHAPINERO

Se registraron en este mes 15 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 12 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 3 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio bueno en general, sin embargo, existe una ciudadana que el servicio le pareció malo.

La amabilidad, confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo fueron evaluados como regulares.



**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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS

- Se encuentra muy agradecida, le gusta mucho el servicio en el punto de chapinero.
- No pudo votar debido a que no subieron la información al sistema.

LOCALIDAD SANTA FE

Se registraron en este mes 6 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 6 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 2 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:

La comodidad fue calificada como regular, el resto de aspectos, como la seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron calificados entre buenos y excelentes.

OBSERVACIONES CIUDADANAS

- Ampliar los espacios de atención del punto
- Capacitaciones previas a las elecciones de junta

LOCALIDAD SAN CRISTOBAL

Se registraron en este mes 74 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 36 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 27 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 74% los ciudadanos encuestados, califican como excelente el servicio en general. Sin embargo, el 18.5% 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:

- Sitio muy pequeño
- No los atendieron porque estaban muy ocupados (servidores de SAC)
- A veces es mal genizada, no es fluida la conversación (de la sra, Melba Betancur)
- Cuando van a consultar, tienen que saber escuchar para dar la respuesta (servidores de SAC)
- No es central el sitio
- Llega uno al espacio le grita, grosera no actúa (la sra, Melba Betancur)

LOCALIDAD USME

Se registraron en este mes 22 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 17 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 8 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.

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.



**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:

- Felicitan a William Palacios y a Nelson por su buena gestión.

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 91.66% los ciudadanos encuestados, califican bueno el servicio en general, sin embargo, el 8.33% restante, lo califica como malo.

De igual forma el 91.66% de los ciudadanos atendidos califican la efectividad, confiabilidad, el trato digno y respetuoso y el lenguaje claro como buenos, sin embargo, el 8.33% restante lo califica como malo.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La comodidad, limpieza y el orden del espacio de participación fueron calificados por el 8.33% de los encuestados como malo el 91.66% de los ciudadanos restantes lo califico como bueno y el horario fue evaluado como regular.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Algunos ciudadanos realizaron las siguientes observaciones:

- Se debería poner otro día de atención
- El Idpac no atiende las solicitudes a tiempo
- Ampliar el horario de atención y atender otro día
- El servicio que presta el señor González es excelente
- El punto debería ser más cerca ya que la Alcaldía queda lejos de muchos barrios
- Quisiera poner en consideración atender los días sábados, comunicación entre las entidades para dar información a las juntas



**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 21 ciudadanos atendidos, de las cuales se selecciona una muestra de 10 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 3 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como bueno.

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

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

LOCALIDAD KENNEDY

Se registraron en la localidad este mes 27 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 18 personas; sin embargo, el formato de registro no tenía ningún número telefónico para poder realizar las encuestas.

LOCALIDAD FONTIBÓN

Se registraron en este mes 30 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 20 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 9 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente.

Se percibe la amabilidad, rapidez, el lenguaje y confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano, como excelente.



**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 comodidad, la limpieza y el orden y el horario del espacio de participación, fue evaluada entre buena y excelente.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Algunos ciudadanos realizaron las siguientes observaciones:

- El sitio se ve desorganizado, las instalaciones.

LOCALIDAD ENGATIVA

Se registraron en este mes 53 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 45 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 9 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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Algunos ciudadanos realizaron las siguientes observaciones:

- No le ha llegado respuesta de la petición que radicó
- Ampliar los días de atención en el espacio de participación
- Felicita al Idpac por la labor realizada
- Propone que atiendan los sábados ya que la mayoría de dignatarios trabajan entre semana
- Lo han hecho ir tres veces y le cancelan la cita al llegar al punto, no lo han atendido
Poner otro día 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 61 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 49 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 13 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado entre bueno y excelente.

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

- Buscar más acercamiento a la ciudadanía, acondicionar el punto de atención incluso para personas con discapacidad
- Hacer más flexible los horarios de trabajo para los dignatarios que trabajan
- Solicita que los trámites de la entidad sean más objetivos para no dilatarlos, y manejar un concepto claro y definitivo.
- Punto de atención muy pequeño.
- Solicita una fotocopiadora para el público y habilitar mejores espacios para atender
- Habilitar espacio más grandes
- Hacer más ágiles los tramites
- Felicitación en cuanto al servicio prestado.

LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS

Se registraron en este mes 38 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 25 personas; sin embargo, se logra comunicación con 4 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 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 entre buenos y excelentes.

LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO

No se registraron atenciones en este mes.

LOCALIDAD MÁRTIRES

Se registraron en este mes 13 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 6 personas, de las cuales se logra comunicación con 46 personas.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

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

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

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.



**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 entre buenos y excelentes.

OBSERVACIONES CIUDADANAS

Los ciudadanos dejaron las siguientes observaciones:

- Extender los servicios de atención los días sábados

LOCALIDAD PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 19 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; sin embargo, se logra comunicación con 9 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente por las personas encuestadas, sin embargo el 11,11% lo califico como malo.

La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, y rapidez, fueron calificados como buenos por la ciudadanía. La confiabilidad es percibida por el 11.11% de la ciudadanía encuestada como mala.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden, el horario de atención, el orden y fueron evaluados como buenos. La comodidad, fue evaluada como regular.

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 4 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 4 personas; sin embargo no se logra comunicación con ninguna de ellas.



**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 41 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 24 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 16 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

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

La amabilidad, y el lenguaje claro, la rapidez y la confiabilidad, están evaluados por las personas encuestadas como buenos. Sin embargo, el 6.25% lo calificó como malo

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

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

OBSERVACIONES CIUDADANAS

Los ciudadanos dejaron las siguientes observaciones:

- Agradece al IDPAC la colaboración que le presta a la junta de acción comunal
- Se debería poner otro día de atención en los espacios de participación
- Le parece que el servicio ha mejorado mucho ya que hace muchos años fue y no la atendieron.
- Que no fueran tan parciales, porque son exigentes con unos y con otros no. Hay favoritismo
- El servicio que presta el IDPAC es muy bueno
- Felicitaciones para Andrés y Wendy porque el servicio que prestan es muy bueno.
- Ampliar los días de atención en los puntos de participación
- Se debería poder radicar papeles en los puntos de participación



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

SEDES A Y B

Se registraron en este mes 161 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 45 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 23 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

En general, el servicio es calificado entre bueno y excelente por el 74% de la ciudadanía encuestada, sin embargo, el 26% restante, lo calificaron como malo.

La amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro, la rapidez, la efectividad y la confiabilidad, están evaluados por el 74% de las personas encuestadas entre bueno y excelente; sin embargo, el 26% consideran que se encuentran entre regular y malo.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La limpieza y el orden fueron evaluados como buenos, sin embargo, un 8.33% de los encuestados evalúan la seguridad como mala y el horario de atención y la comodidad como regular.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Los ciudadanos dejaron las siguientes observaciones

- Deben mejorar la amabilidad los funcionarios de la SAC
- Capacitar muy bien a los funcionarios que atienden a los ciudadanos (SAC)
- Patricia terrero atendió muy mal a la señora, fue una persona muy descortés y fue muy grosera con todas personas e incluso hubo una discusión.
- Demoraron mucho en atenderlo (SAC)
- Ser más amables (SAC)



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CONCLUSIONES

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

- Se encuentra disminución del porcentaje de calificación del servicio en general en aspectos como la información y atención brindada en la localidad de Chapinero.
- De igual forma se observa que la ciudadanía está muy inconforme con la atención de las señoras Patricia Terreros y Melba Betancur de la Subdirección de Asuntos Comunales.
- De las sugerencias más repetidas, se encuentran la ampliación del horario de atención en los espacios para los días sábados.
- Se debe Mejorar el servicio en la localidad de Ciudad Bolívar y Bosa.
- No se está incorporando la información en el formato, por esta razón, las localidades de candelaria y Teusaquillo no pudieron ser encuestadas.
- De igual forma no se pudieron realizar encuestas de la localidad de Kennedy, ya que ningún registro tenía el teléfono y dentro de las instrucciones de atención en los espacios se insistió que se debe diligenciar el formato de inmediata enseguida de la atención.



**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.
- ✓ Incorporar la información completa en el formato de registro de atención con el fin de llevar a cabo el proceso de encuestas.
- ✓ Se sugiere la divulgación de los lugares en donde se encuentran los espacios de participación, con el fin de promocionar y fortalecer estos espacios de atención a la ciudadanía.
- ✓ Fortalecer la actitud de servicio al ciudadano de las servidoras Patricia Terreros y Melba Betancur de la Subdirección de Asuntos Comunes para subsanar las quejas que presentó la ciudadanía sobre su servicio.

Reiteramos, que la información consignada en el presente informe fue suministrada por la ciudadanía, lo cual corresponde a una apreciación objetiva del servicio recibido, igualmente aclaramos que 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.