



COPIA

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 08-01-2019 04:50:39

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

Cite Este Nr.:2019IE33 O 1 Fol:1 Anex:11

ORIGEN: IDPAC - Atención Al Ciudadano/CORDOBA GRICEL
DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaría General/CARRILLO GOMEZ HUGO AL
ASUNTO: INFORME DE GESTION DEL PROCESO DE ATENCION A LA C
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC

Bogotá, D.C. Enero de 2019

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General IDPAC
Ciudad

Referencia: Informe de gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía correspondiente al mes de Diciembre del año 2018.

Respetado Doctor:

Por medio de la presente, se envía el informe de la referencia, para su información.

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 DICIEMBRE

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

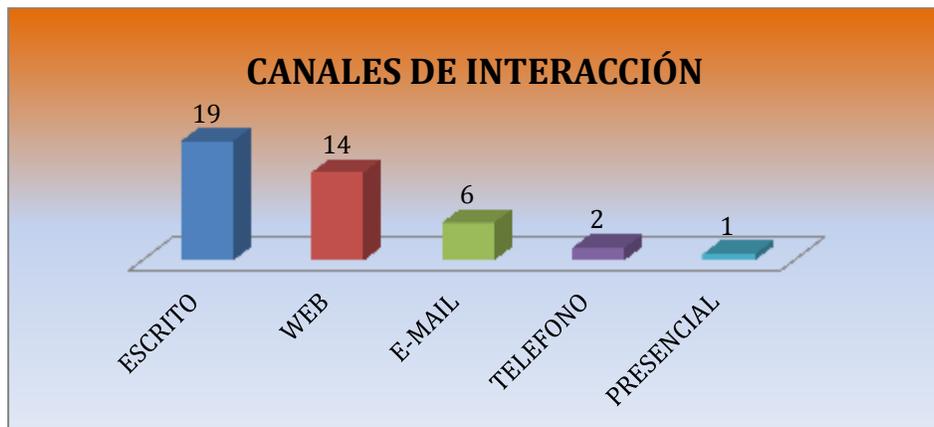
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 42 requerimientos ciudadanos, reflejándose una disminución del 43.24% los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de noviembre.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 42

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

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

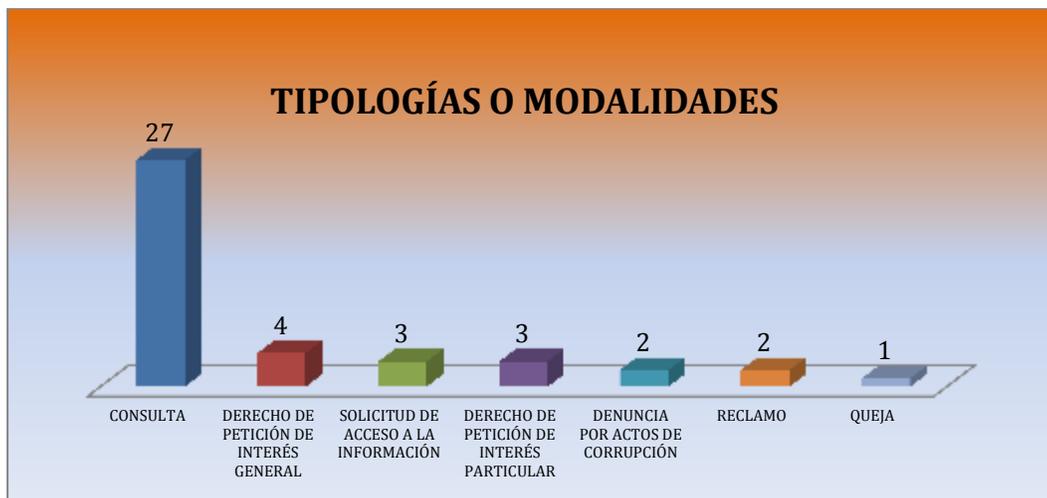


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

El 45.23% de la ciudadanía, prefirió interponer sus requerimientos ante la Entidad a través del canal escrito, seguido de la Web con el 33.33%. Se observa que la preferencia de la ciudadanía para interponer sus requerimientos se mantiene igual que en el mes de noviembre, en este mes, no se reciben requerimientos a través del buzón de sugerencias.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 42

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 64.28% éstas fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Durante este mes y teniendo en cuenta la reunión realizada por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en donde informaron que el requerimiento inicial que queda consignado en el sdqs es el que tiene el subtema elegido, y éste no se duplicaba con la asignación a las dependencias competentes para responder, se verifica manualmente los espacios en blanco de los requerimientos duplicados y se copian; gracias a esto no se encuentran subtemas en blanco en este mes y se percibe una información más completa.

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

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SUBTEMA	TOTAL	%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	13	31%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	9	21%
VEEDURIAS CIUDADANAS	5	12%
ORGANIZACIONES COMUNALES: INSCRIPCION DE DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	1	2%
TRASLADO POR NO COMPETENCIA	2	5%
TOTAL SUBTEMAS	30	71%
Otros Subtemas	12	29%
TOTAL	42	100%

El tema más consultado en la entidad fue “Inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas” con el 31% de los requerimientos allegados a la entidad, en segundo lugar, se encuentra “Comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación” con un 21%.

5. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En este mes, se presentan 5 requerimientos con este subtema, los cuales se relacionan a continuación.

RADICADO /ASUNTO	
3026392018 LE SOLICITA AL ALCALDE MAYOR DE LA CIUDAD LE DE SOLUCIÓN A LA COMUNIDAD SOBRE EL SALÓN COMUNAL QUE FUE EXPROPIADO DONDE SE BENEFICIABAN LAS PERSONAS DE LA TERCERA EDAD DEL SECTOR	
3067812018 DENUNCIA DE MALTRATO ANIMAL QUE SE VIENE PRESENTANDO EN LA CALLE 64 NUMERO 76-75 APTO 202, VER ARCHIVO ADJUNTO	
3068152018 JAC PIO XII, EL PORCENTAJE DE GASTOS QUE PUEDE HACER UN PRESIDENTE DE JUNTA ES DIARIO O MENSUAL, TAMBIEN NECESITO INFORMACION DONDE SE DENUNCIA A LOS PRESIDENTES Y VICEPRESIDENTES, POR MAL GASTO DE DINEROS DE LA JUNTA SIN JUSTIFICAR RECIBOS POR RECIBOS Y SI SE PUEDE PEDIR DESTITUCION INMEDIATA, TAMBIEN SI ME PUEDEN FACILITAR EL REGLAMENTO DE JUNTAS O ME LO REGALAN.	
3070602018 RESPETUOSAMENTE ME DIRIJO A USTEDES CON EL PROPOSITO DE CONTAR CON SU APOYO PARA QUE LA PRESIDENTA DE LA JUNTA DE ACCION COMUNAL, LA SEÑORA MARINA MARTINEZ Y SU JUNTA DIRECTIVA DEL BARRIO NUEVO PORVENIR, LOCALIDAD DE USME, REALICE UNA ASAMBLEA EXTRAORDINARIA, VER ARCHIVO ADJUNTO	
3074712018 APRECIADOS FUNCIONARIOS REQUERIMOS INFORMACION PARA REALIZAR DEPURACION DE LOS AFILIADOS AL LIBRO DE NUESTRA JUNTA, CUALES SON Y COMO REALIZARLAS.	
Total general	5

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

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD	TOTAL	%
IDPYBA	1	100%
TOTAL TRASLADOS	1	100%

En este mes se disminuye en un 80% las peticiones trasladadas por no competencia.

7. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

DEPENDENCIA	CANTIDAD
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	27
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	2
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1
DIRECCION GENERAL	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
SECRETARIA GENERAL	1
Total general	42

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia más consultada con el 64.28% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra el proceso de atención a la ciudadanía con el 9.52%, al igual que en el mes de noviembre, son las dependencias con mayor número de peticiones recibidas.

8. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 40% de los 42 requerimientos ciudadanos que se registraron, la Subdirección de Asuntos Comunes cerró la mayor cantidad de requerimientos 24%.

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

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	27	10	24%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	4	2	5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	1	2%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	2	1	2%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	1	2%
Total 5 Primeras Dependencias	38	15	36%
Otras Dependencias	4	2	5%
Total General	42	17	40%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

9. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Se realiza el cierre de 89% de los requerimientos pendientes; observándose que la Subdirección de Asuntos Comunes a pesar de que realiza el cierre de 55 de los requerimientos que estaban pendientes de periodos anteriores, no alcanza a cerrar 8 de los requerimientos.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	63	55	70%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3	2	3%
AREA DE TALENTO HUMANO	3	3	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	3%
PROPIEDAD HORIZONTAL	2	2	3%
Total 5 primeras dependencias	73	64	81%
Otras dependencias	6	6	8%
Total general	79	70	89%

10. TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA

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

www.participacionbogota.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Dependencia	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO				0		0	0
AREA DE TALENTO HUMANO		11		13			12
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION						12	12
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION						10	10
GERENCIA DE PROYECTOS						3	3
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			10				10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			15				15
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		8					8
PROPIEDAD HORIZONTAL			24				24
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	33		0				32
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL			20		11	0	10
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	5			2			4
Total general	32	9	15	5	11	6	26

Se observa una disminución de 3 días en el promedio total de respuesta a los requerimientos. La Subdirección de Asuntos Comunales es el proceso que refleja más días promedio para contestar los requerimientos ciudadanos, con 33 días, seguido de Propiedad Horizontal con 24 días.

11. PARTICIPACION POR LOCALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS

En este mes, el 76.19% de los requerimientos ciudadanos no registraron localidad. Del 15% restante, los ciudadanos de Usaquén fueron los que más instauraron requerimientos en el mes.

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

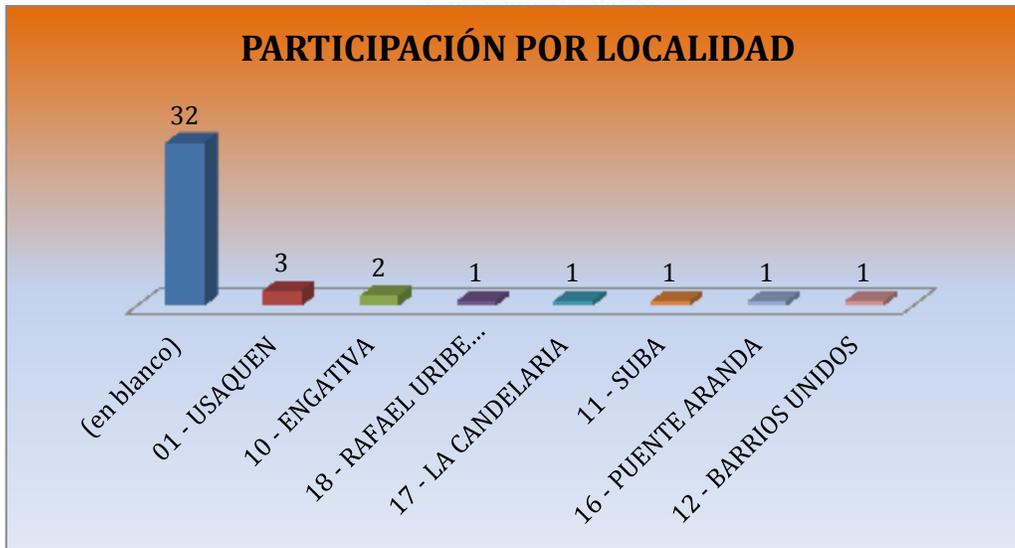
Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



En este mes, el 76.19% de los requerimientos ciudadanos no registraron localidad. Del 23.8% restante, los ciudadanos de Usaquén fueron los que más instauraron requerimientos en el mes al igual que en el mes de noviembre.

12. PARTICIPACION POR ESTRATO



El 76.19% de la ciudadanía, no registró el estrato al que pertenecen, sin embargo se observa que los estratos 2 y 3 son los que más recurren al SDQS para el registro de sus peticiones.

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

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

13. PARTICIPACION POR TIPO DE REQUIRIENTE



NOMBRE DEL PETICIONARIO	N	%
Anónimo	9	21%
Identificado	33	79%
TOTAL	42	100%

De las anteriores gráficas se concluye que la mayoría de la ciudadanía que recurre al sdqs para incorporar sus peticiones es persona natural y se identifican. Un 21% del total de las solicitudes son anónimas.

CONCLUSIONES

- La cantidad de requerimientos allegados a la Entidad en el mes de diciembre, se encuentran dentro de la cantidad de peticiones mensuales normales de este mes.
- Se mantiene la preferencia en el canal de comunicación con la entidad, ya que la ciudadanía prefirió instaurar sus requerimientos a través del canal escrito.

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

www.participacionbogota.gov.co

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Este mes la información de los subtemas es más confiable, debido a la explicación ofrecida por los funcionarios del SDQS, sin embargo, es un paso manual que amerita tiempo.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía