



COPIA

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 08-01-2019 04:52:51

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Cite Este Nr.:2019IE34 O 1 Fol:1 Anex:4

DESTINO: Destino: IDPAC - Dirección General/HERNANDEZ LLAMAS ANTONI
ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION SEGUNDO SEMESTRE DEL PROCES
SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - **OBS:** Obs.:

Bogotá, D.C. Enero de 2019

Doctor
Antonio Hernández Llamas
Director
Ciudad

Referencia: Informe de Gestión Segundo Semestre del Proceso de Atención a la Ciudadanía

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

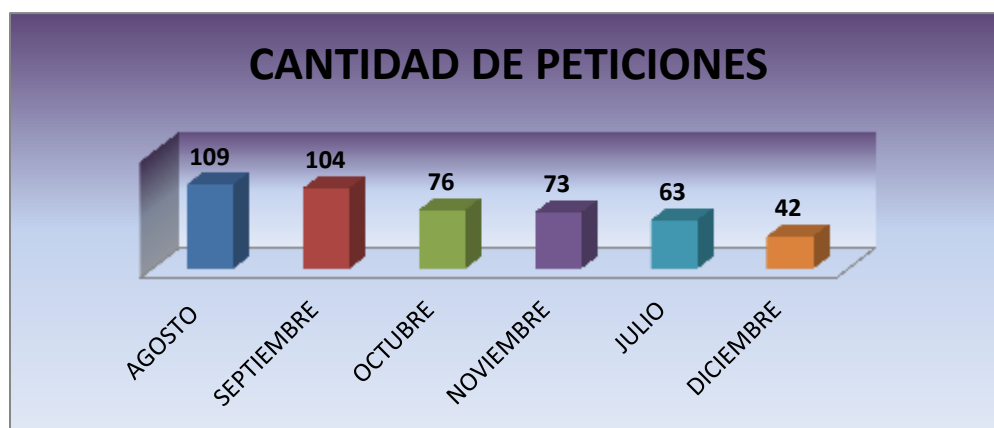
Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía

SEGUNDO INFORME EJECUTIVO SEMESTRAL DE GESTIÓN DEL PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el presente informe, se darán a conocer las actividades y la gestión del SDQS que el proceso de Atención a la Ciudadanía realizó durante el primer semestre del año en curso.

1. GESTIÓN SDQS BOGOTA TE ESCUCHA

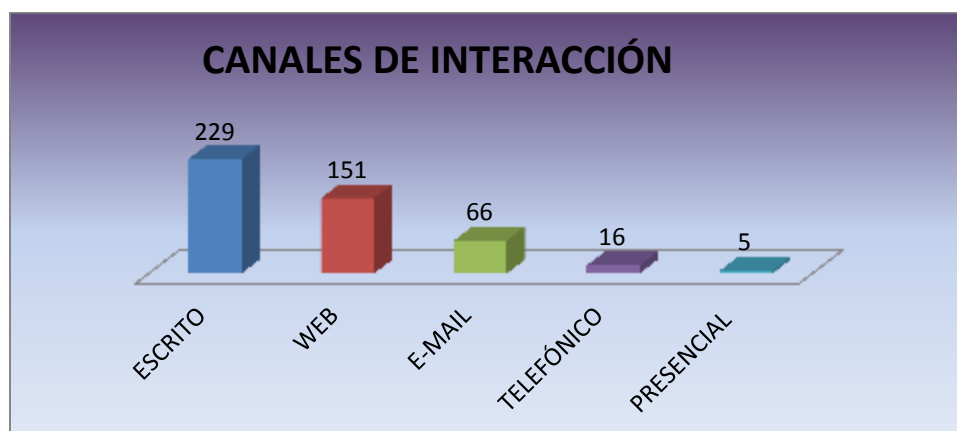
CANTIDAD DE PETICIONES RECIBIDAS



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante el segundo semestre del 2018 se recibieron un total de 467 peticiones en la Entidad. Con respecto al primer semestre del 2018 se evidencia una disminución del 38.87% en las peticiones ciudadanas; siendo el mes de agosto el que más registró peticiones ciudadanas y el diciembre el que menos lo hizo.

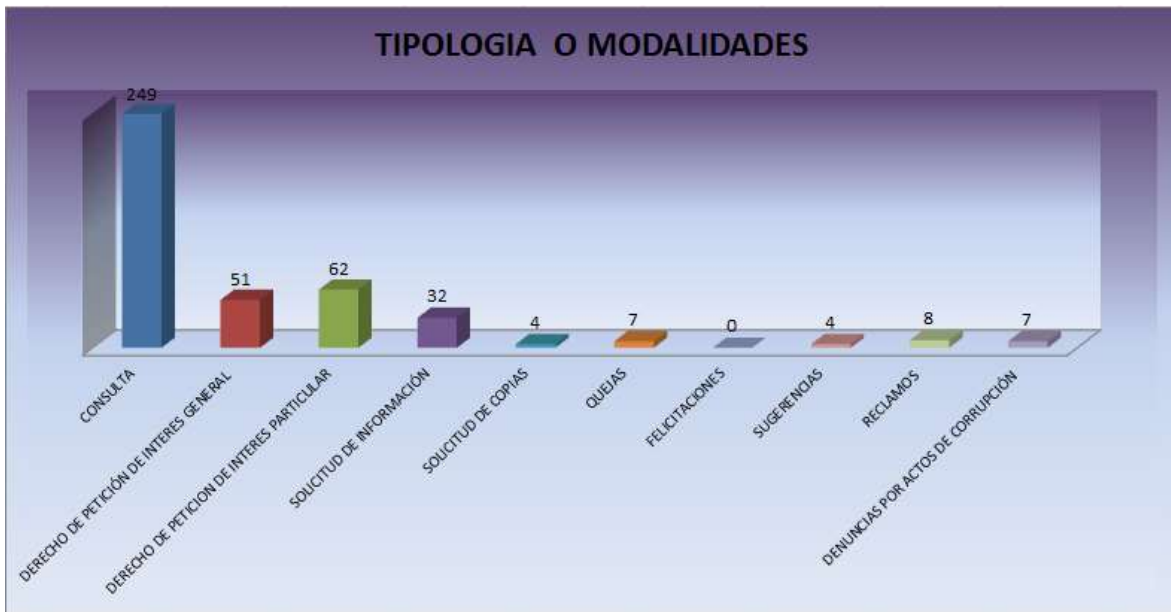
CANALES DE INTERACCIÓN



Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), el canal de interacción preferido por la ciudadanía, es el escrito; a través de este canal, se registraron 229 peticiones que corresponden al 49.3% del total de los requerimientos registrados en el sistema (467). Esto, permite observar que la ciudadanía prefiere desplazarse a los diferentes puntos de radicación de la Entidad y allí dejar sus requerimientos.

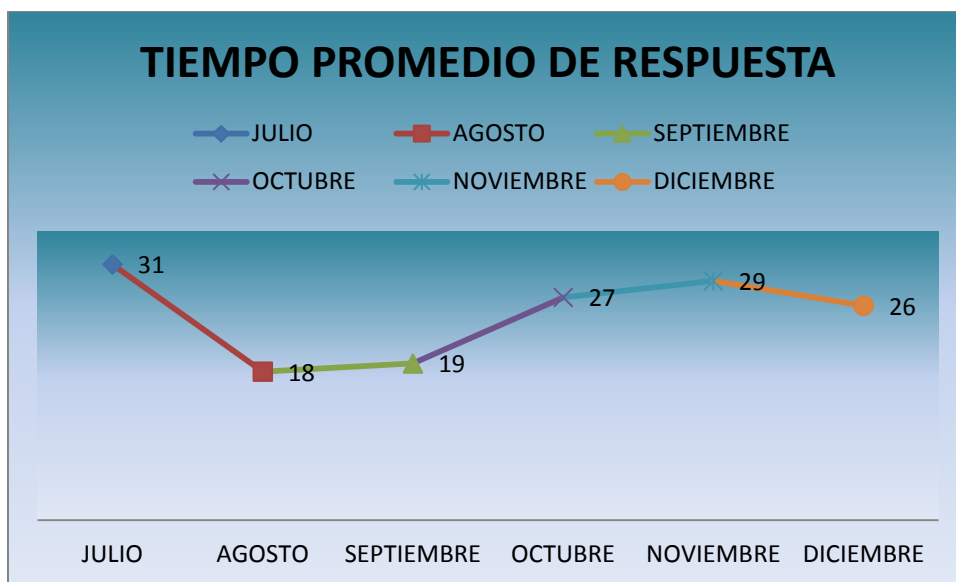
En segundo lugar de preferencia se encuentra la WEB, a través de ella, se registraron 151 requerimientos correspondientes al 32.33% en el segundo semestre del año del total de requerimientos allegados a la Entidad.

TIPOLOGÍAS MÁS UTILIZADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2018



La tipología más utilizada durante el segundo semestre fue la consulta con el 53.31% de los requerimientos registrados en el SDQS; le sigue los Derechos de Petición de Interés Particular con el 13.27% y los Derechos de Petición de Interés General con el 10.92%, Durante el semestre y a través de estas tipologías se respondieron requerimientos sobre temas de propiedad horizontal, procesos de las Juntas de Acción Comunal, y Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación temas, entre otros.

TIEMPO PROMEDIO DE RESPUESTA POR TIPOLOGÍA Y DEPENDENCIA



Se observa, que durante los meses de agosto y septiembre se registra un promedio de atención a respuesta entre 18 y 19 días, siendo los más bajos de todo el semestre y el mes de julio fue el mes que en promedio más se demoró la entidad en resolver las peticiones ciudadanas.

Las dependencias que más tiempo se demoraron en responder las peticiones son:

*Subdirección de Asuntos Comunes

*Propiedad Horizontal

2. FERIAS DE SERVICIOS DE LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ.

Durante el segundo semestre del año, la Entidad ha participado en 4 Ferias de Servicios convocada por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Estos eventos buscan acercar a toda la comunidad los servicios que prestan las Entidades Distritales para crear mayor accesibilidad. Las localidades en las que se realizaron estas ferias fueron:

- FONTIBON Plaza Fundacional de Fontibón Julio 13-14
- USME Parque la Marichuela Agosto 23-24-25
- TUNJUELITO Parque El Tunal Septiembre 13-14-15
- PUENTE ARANDA Parque la Ponderosa Feria Copaco Octubre 20
- BARRIOS UNIDOS Parque Jorge Eliecer Gaitán, Noviembre 15-16-17



De igual forma, se apoyó a la feria de servicios realizada en la sede B del IDPAC, en donde se ofrecieron servicios para los desplazados venezolanos.



3. CUALIFICACIÓN

Durante este semestre, se culminó la cualificación de los servidores 19 que se encuentran en los espacios de participación de la siguiente manera quedando:

- 2 en nivel básico
- 13 en nivel intermedio
- 4 en nivel avanzado

4. CHATBOT

El chat, es una herramienta que le permite a la ciudadanía acceder a la información relevante y útil de la Entidad rápidamente, a través de éste medio, no solo se pueden contestar las preguntas de la ciudadanía, sino que también se puede hacer el envío de archivos sin necesidad de desplazamientos innecesarios.

Teniendo en cuenta los resultados que arrojaron la prueba piloto realizada en el mes de marzo del 2018, se decide implementar esta herramienta para la Entidad, por lo que se inicia con el proceso contratación, a través de un contrato interadministrativo con la empresa Infotíc para ser implementado los primeros meses del año 2019.

5. PLAN DE PARTICIPACIÓN DESDE EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Durante el año 2018 el proceso de atención a la ciudadanía tenía establecido un proyecto de participación ciudadana donde la ciudadanía a través de una metodología de grupos focales se retroalimentaba de como veían los ciudadanos la gestión del IDPAC.

Hacia mayo de este mismo año a través del Decreto 1499 de 2017, las entidades del orden Distrital deben adoptar los cambios al Sistema Integrado de Gestión para implementar las directrices del modelo establecido por MIPG. Por lo tanto, el proyecto de participación que se venía trabajando para su aprobación e implementación debió ser cambiado en razón a su vez por el Decreto 612 de 2018 el cual dice que las entidades deben realizar la Integración de los planes institucionales y estratégicos a los Planes de Acción definidos por MIPG.

Fruto de lo anterior la oficina asesora de Planeación comenzó a trabajar el plan de participación ciudadana de toda la entidad en el cual se definen las actividades de las dependencias misionales y en el cual se sumó el proceso de Atención a la Ciudadanía, de esta forma el proceso se sumó al plan con las siguientes actividades a través de las cuales hizo partícipe de la gestión institucional a la ciudadanía en una comunicación bidireccional a partir del mes de agosto:

- ✓ Aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana aplicadas telefónicamente a los ciudadanos que acuden en busca de servicios a la sede A y B y en los espacios de participación ciudadana de las 20 localidades de Bogotá.

A partir del mes de agosto cuando se comenzó a implementar el plan de participación se han elaborado hasta finalizar el año 5 informes de la percepción y retroalimentación que hacen los ciudadanos a la entidad de la atención recibida en los puntos de atención, informe presentado a Secretaria General, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y a la Dirección General del IDPAC, fruto de este ejercicio la entidad ha conseguido lo siguiente:

- Regularización y normalización de la atención brindada a la ciudadanía en los espacios.
- Información actual y confiable de las actividades, planes y proyectos desarrollados por la entidad.
- Datos estadísticos del número de personas atendidas, trámites solicitados y temas de mayor interés para los usuarios.
- Una atención más confiable, cálida, digna y humana
- Mayor retroalimentación a la entidad sobre cómo perciben los servicios los usuarios y si realmente satisfacen sus necesidades
- Fortalecimiento de las competencias laborales de los ciudadanos que atienden los espacios

- ✓ Mayor flujo de la información de los espacios de participación y las sedes del IDPAC a través de herramientas virtuales como el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS y el correo institucional con lo cual los requerimientos, solicitudes de información, quejas, reclamos e información en general se puede tramitar en tiempo real y no corre el riesgo de extraviarse
 - Durante el año 2019 se piensa en la reubicación física de varios espacios locales, que sean lugares de mayor accesibilidad ciudadana, articulados con la gestión Distrital y de fácil distinción.
 - Se promocionará su accionar a nivel local, para que el IDPAC se vea reconocido y fortalecido en su gestión local.
- ✓ Asistencia a las ferias de servicio a la ciudadanía, durante el último cuatrimestre el IDPAC acudió a la convocatoria realizada por la Alcaldía Mayor asistiendo a las ferias de servicio en las localidades de:
 - Localidad de Puente Aranda, parque la Ponderosa. Evento realizado el 20 de octubre de 2018
 - Localidad de Barrios Unidos Parque Jorge Eliecer Gaitán 15,16 y 17 de noviembre
 - Localidad de Tunjuelito centro comercial el Tunal los días 13, 14 y 15 de septiembre.
 - Feria de servicios Distrital para la atención a los compatriotas venezolanos los días 27, 28 y 1 de octubre en las instalaciones de la sede B del IDPAC

A través de la participación en las ferias de servicio a la ciudadanía se da a conocer la oferta institucional, los ciudadanos a su vez manifiestan de forma directa si están de acuerdo o no con los servicios que ofrece el IDPAC si satisfacen sus necesidades y expectativas o por el contrario se debe ajustar la oferta institucional.

- ✓ Caracterización de usuarios, durante finales del año 2017 y el primer semestre del año 2018 se aplican a los ciudadanos en los 20 espacios de participación local y en las dos sedes del IDPAC 273 encuestas de caracterización a los usuarios que acuden a la entidad a buscar información o asesoría sobre temas comunales, de propiedad horizontal, de mujer y genero de juventud y de las instancias o mecanismos de participación.

Fruto de este trabajo de caracterización se estableció el estado de varias variables aplicadas en la encuesta como, por ejemplo: que tramite busca en la entidad, medio de comunicación con la entidad, sexo, edad, pertenece a alguna organización social, grado de escolaridad, etc.

Como producto de lo anterior se realiza un reporte de lo avanzado hasta este momento, se espera instrucción de parte de la oficina asesora de Planeación para consolidar un solo documento con el trabajo realizado por la Subdirección de Promoción de la Participación con la caracterización de instancias de participación y la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con la caracterización de organizaciones sociales con las cuales interactúa el IDPAC.

- ✓ La última actividad del plan de participación del IDPAC en el cual se sumó el proceso de Atención a la Ciudadanía fue el fortalecimiento de los canales de comunicación con la ciudadanía a través de la implementación de un Chat Bot para fortalecer la comunicación con la ciudadanía a través de un medio virtual.

Al respecto se realizó en el mes de diciembre el proceso de contratación el cual quedó firmado a finales de este mes para comenzar la implementación del desarrollo en el mes de enero con la firma INFOTIC, actividad que reportara resultados en el mes de marzo del año 2019.

Resultado de la aplicación de las anteriores actividades el proceso atención a la ciudadanía se ha promocionado la oferta institucional a los ciudadanos que han interactuado con el IDPAC en las 20 localidades de Bogotá con los temas que atiende de acuerdo a sus funciones.

Logrando una retroalimentación de los trámites y servicios, en este sentido los usuarios han manifestado las siguientes observaciones:

- ✓ Que el IDPAC brinde atención de forma regular en los espacios de participación ciudadana
- ✓ Que en las ferias de servicio a la ciudadanía se atiendan temas de propiedad horizontal
- ✓ Que se reubique varios de los espacios de participación ya que los lugares donde están ubicados no son de fácil acceso a los ciudadanos
- ✓ Que la entidad atienda en los Cades de la ciudad ya que en estos espacios confluye un mayor número de servicios hacia la ciudadanía y se puede ahorrar por parte de la ciudadanía más tiempo y dinero cuando se realiza un trámite
- ✓ Que se puedan radicar oficios al IDPAC en los espacios
- ✓ Que se mejoren los espacios físicos de los espacios de participación

De las observaciones realizadas por los ciudadanos la entidad ha desarrollado las siguientes acciones:

- ✓ Regularizar un horario de atención en los espacios de participación ciudadanos
- ✓ Se proyecta para el año 2019 la reubicación de varios espacios de participación

- ✓ Se proyecta para el año 2019 se realicen tramites en línea en las ferias de servicio a la ciudadanía
- ✓ A la fecha se pueden registrar en el aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS los requerimientos ciudadanos interpuestos en los espacios de participación

6. INFORME RESULTADOS DE LAS INFOGRAFÍAS

Durante el último trimestre se recibió retroalimentación del Defensor del Ciudadano del IDPAC Dr. Antonio Hernández Llamas respecto a las infografías del estado de las PQRS socializadas a todas las dependencias del IDPAC:

En un correo el director pregunta sobre las acciones desarrolladas para mitigar el vencimiento de las peticiones en la Subdirección Comunal, en otro correo socializa a las dependencias el informe de gestión sobre la aplicación de las encuestas de percepción ciudadana a las diferentes dependencias del IDPAC.

Fruto de lo anterior se envía correo a la Subdirección Comunal para que de forma inmediata se cierre las peticiones que se encuentran vencidas.

Se desarrolla mesa de trabajo entre atención a la ciudadanía y Subdirección Comunal donde se concretan estrategias para mitigar el vencimiento de peticiones ciudadanas.

7. LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN DESDE LA MIRADA DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Gracias al apoyo de la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, y de acuerdo al plan de trabajo propuesto por el proceso de atención a la ciudadanía, en cada una de las localidades se inicia la recepción de requerimientos ciudadanos verbales.

De igual forma, desde el mes de agosto, se inicia con la realización de la encuesta de satisfacción de servicio en cada una de las localidades, lo que ha permitido un acercamiento a la realidad que se vive en cada espacio, permitiendo la medición de la satisfacción del servicio en cada punto de atención de la entidad, así como la cantidad de ciudadanos que se atienden a diario.

8. OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL SERVICIO

- Se sugiere que en cada dependencia la persona en cargada del sistema SDQS, ingrese a diario y verifique la cantidad de requerimientos asignados a su dependencia y los plazos para dar cumplimiento a los términos. Esto, con el fin de mejorar los tiempos de respuesta a la ciudadanía.
- Para el 2019, se sugiere rediseñar la página de la entidad, sean la normatividad establecida en el distrito, con el fin de posibilitar y mejorar la atención a personas con discapacidad visura.
- Seguir participando activamente en ferias de servicio a las que las diferentes entidades nos inviten.

9. CONCLUSIONES

- De acuerdo con las estrategias desarrolladas por el proceso atención la ciudadanía, Se observa una mejora sustancial en el tiempo promedio de respuesta de los requerimientos en las diferentes dependencias, se invita a seguir gestionando las respuestas de forma oportuna, teniendo en cuenta la importancia en el cumplimiento de la Ley.
- Con la participación de la Entidad en las ferias de servicio, convocadas, se ha logrado dar a conocer los trámites y servicios de la Entidad a ciudadanía de escasos recursos económicos.
- Teniendo en cuenta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se observa que se implementado en la entidad de la siguiente manera:

Año 2016: Diagnóstico y fortalecimiento del proceso, así como la actualización de los documentos, procedimientos y demás formatos.

Año 2017: Fortalecimiento del equipo de trabajo, así como cualificación del mismo, fortalecimiento de canal escrito de atención.

Año 2018: Fortalecimiento de la entidad en la accesibilidad con la implementación del Centro de Relevó y a la plataforma SIEL, así como la cualificación de servidores de los puntos de atención de la Entidad en servicio.

Año 2019: Fortalecimiento del canal virtual con la implementación del CHATBOT.

- Se culmina el proceso de cualificación y certificación en la norma SENA.