



AC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 11-02-2019 03:48:10

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE2223 O 1 Fol:1 Anex:7

**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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

ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION DEL PROCESO DE ATENCION ALA CI  
SECRETARÍA DE GOBIERNO Obs.:  
Instituto Distrital de la Participación  
y Acción Comunal - IDPAC

Bogotá, D.C. Febrero 11 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  
Enero 2019

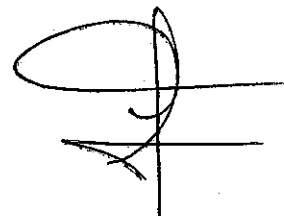
Respetado Doctor:

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

Cordialmente;

  
Griselda 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 ENERO**

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

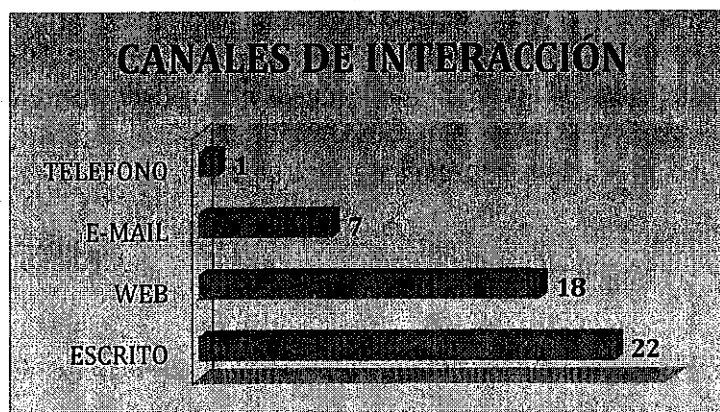
**1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD**



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 48 requerimientos ciudadanos, reflejándose aumento del 12.5% de los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de diciembre.

**2. CANALES DE INTERACCIÓN**



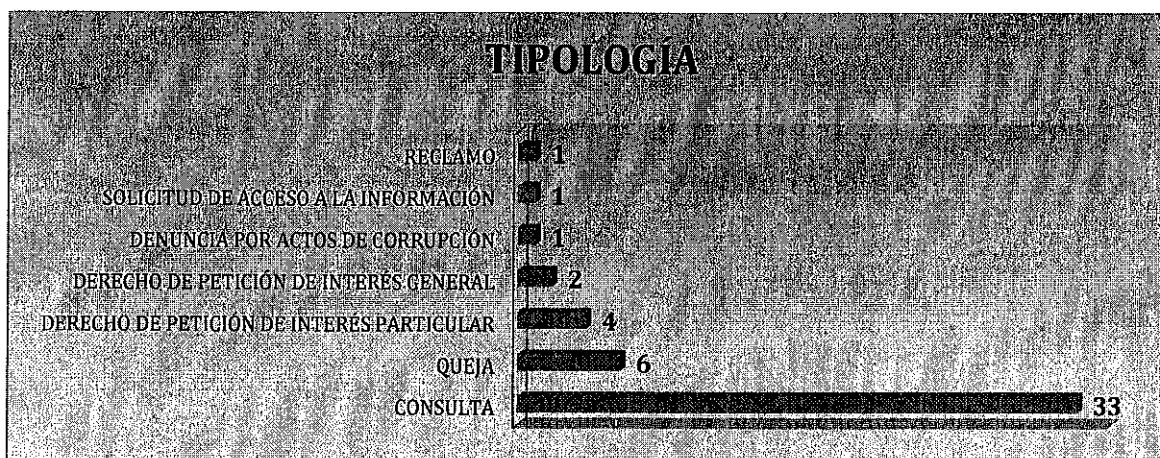


## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Se mantiene la preferencia para interponer sus requerimientos, ya que el 45.83% de la ciudadanía, prefirió hacerlo a través del canal escrito, seguido de la Web con el 37.5% ; en este mes, no se reciben requerimientos a través del buzón de sugerencias.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 48

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 68.75% éstas fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunes.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de enero, el subtema más reiterado fue "Comunicación e información, fortalecimiento y/o asesorías para la participación" con el 31% del total de las consultas. Esto varió con respecto al mes de diciembre, ya que la ciudadanía a través de sus peticiones solicitaba se realizara inspección, vigilancia y control sobre las organizaciones sociales. Este subtema, para este mes quedo en el 3 puesto de preferencia con un 8% de las consultas como se observa en el siguiente cuadro.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

SUBTEMA	TOTAL	%
COMUNICACION E INFORMACION FORALECIMIENTO/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	15	31%
VEEDURIAS CIUDADANAS	10	21%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	8	17%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	8%
ORGANIZACIONES COMUNALES: INSCRIPCION DE DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	3	6%
<b>TOTAL SUBTEMAS</b>	<b>40</b>	<b>83%</b>
Otros Subtemas	8	17%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>100%</b>

**5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA**

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	50%
POLICIA METROPOLITANA	1	25%
SECRETARIA MOVILIDAD	1	25%
<b>TOTAL TRASLADOS</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

En este se aumentan en un 50% las peticiones trasladadas.

**6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO**

Dependencia	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	26
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7
OFICINA ASESORA JURIDICA	6
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4
AREA DE TALENTO HUMANO	2
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
<b>Total general</b>	<b>48</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 54.16% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra el proceso de atención a la

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

**BOGOTÁ  
MEJOR**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Ciudadanía con el 14.58%, al igual que en el mes de diciembre, son las dependencias con mayor número de peticiones recibidas.

### 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 50% de los 48 requerimientos ciudadanos que se registraron, la Subdirección de Asuntos Comunales cerró la mayor cantidad de requerimientos 23%.

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	26	11	23%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	6	13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	4	8%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4	2	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	1	2%
Total 5 Primeras Dependencias	45	24	50%
Otras Dependencias	3	0	0%
Total General	48	24	50%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

### 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Se realiza el cierre del 100% de los requerimientos pendientes; siendo la Subdirección de Asuntos Comunales con el cierre del 78% de los requerimientos pendientes en total, la dependencia que más cierra.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	29	29	78%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	2	5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2	5%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1	3%
DIRECCION GENERAL	1	1	3%
<b>Total 5 primeras dependencias</b>	<b>35</b>	<b>35</b>	<b>95%</b>
Otras dependencias	2	2	5%
<b>Total general</b>	<b>37</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

Se observa una disminución de 12 días en el promedio total de respuesta a los requerimientos. En este mes la dirección general fue la quien más se demoró para la contestación de requerimientos ciudadanos.

## 9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

### QUEJAS

Durante este mes, se registra en el SDQS seis quejas, de las cuales 3 estaban relacionadas directamente con el derecho de petición y fueron trasladadas o asignadas según sus pretensiones, 2 de estas quejas fueron redireccionadas a la secretaria de movilidad y una cursó trámite con respuesta de fondo en la oficina de Control Interno Disciplinario.

### RECLAMOS

Se presentan 2 reclamos, de los cuales uno es trasladado por no competencia ya que pertenece a la Secretaria General con la organización de manifestaciones con respecto al atentado.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

El segundo reclamo, es por la no entrega de un premio luego de un reto propuesto por la entidad. *"Participe en el reto: "homenaje a los animales de la sabana y los páramos de Bogotá 2018"- Bogotá capital animal y fui una de las ganadoras quedando en segundo puesto, aunque mi propuesta se materializo no recibí el premio que aparecía allí mencionado (dos bultos de 30kg). Quisiera saber porque dicha irregularidad y si es posible que aun pueda obtenerlos."*

Este reclamo se respondió de fondo el 08 de enero por la Funcionaria Angie Chaparro.

### 10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a los periodos que abarca el informe (parte de diciembre y enero), en donde se observan un total 48 respuestas emitidas por la entidad, de estas, se filtran las cerradas con vencimiento de términos (3) a las cuales se realiza el seguimiento de la siguiente manera:

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS CERRADOS FUERA DE TÉRMINOS
Secretaria General	1
Oficina de Control Interno Disciplinario	1
Subdirección de Fortalecimiento a la Organización Social	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

**Oportunidad:** 12 de las 48 respuestas verificadas fue contestada oportunamente, teniendo en cuenta los términos establecidos según la tipología del requerimiento y los términos para dar traslado de las peticiones

**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. Esto debido a que se está cerrando el requerimiento sin trasladar el requerimiento cuando no es competencia de la entidad y no se anexan los archivos que se dice en el oficio de la respuesta.

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







**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

De igual forma la particularidad de las llamadas no contestadas se registran de la siguiente manera:



## 12. ENCUESTA:

- Para la implementación de un Sistema Integrado de Gestión Eficiente que conduzca al mejoramiento de los procesos y procedimientos el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, se realiza la encuesta de percepción a la ciudadanía vía telefónica a través del formato viewforms y con el insumo de los datos registrados en la ruta del Sharepoint con el formato Anexo 5 IDPAC-AC-FT-07, con el fin de comprobar la percepción que éstos tienen sobre la calidad de la atención prestada, se aclara que dicha encuesta solo se enfocó en la atención a la ciudadanía de la Sede B ya que en los demás puntos de atención no habían funcionarios por el trámite de contratación que se estaba surtiendo.
- Finalmente se adjunta informe.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

### 13. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- En lo que respecta a, requerimientos cerrados por fuera de los términos legales. Desde el proceso de atención a la ciudadanía, se ha detectado que los encargados en cada
- dependencia de este sistema, regularmente revisan la asignación de requerimientos, sin embargo, se ha descuidado los términos para dar respuesta.
- Se sugiere a todos los funcionarios del Instituto de la Participación y Acción Comunal tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias para el registro y respuesta de las PQRS atendidas a través del aplicativo Bogotá te escucha para que una vez emitida la respuesta se adjunte la misma y se dé el cierre respectivo en el aplicativo.
- Con el fin de depurar las tipologías del registro en la compartida \ACIUDADANO05, base de datos SDQS 2019 se pretende que todas las dependencias informen sobre cualquier inconsistencia identificada en cuanto a la clasificación de las tipologías de las PQRS.
- En aras de promover la trazabilidad de los requerimientos se recuerda al grupo de Atención a la Ciudadanía que se mantenga actualizado los registros SDQS y las imágenes correspondientes a cada tramite procesado.
- Teniendo en cuenta la revisión realizada a las respuestas emitidas se solicita verificar las condiciones que compone el archivo adjunto que da respuesta al requerimiento y cierre definitivo del mismo en tanto se evidencio que la imagen de alguna de ellas se encontraba incompleta.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**CONCLUSIONES**

- La cantidad de requerimientos allegados a la Entidad en el mes de enero, 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.
- 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.
- Se observa una mejora en los tiempos de respuesta de los requerimientos ciudadanos, sin embargo, aún se encuentran peticiones ciudadanas respondidas por fuera de los términos establecidos en la ley 1755.

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  
Enero 2019



**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 dará a conocer el resultado de las encuestas de satisfacción realizadas en el punto de atención de la Sede B del IDPAC.

Durante este mes, no se realizan encuestas en los espacios en las localidades debido a que no se encuentran contratados los servidores que desarrollan sus funciones en las localidades.

### **SEDES A Y B**

Se registraron en este mes 100 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 45 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 28 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 buenos y excelentes.

### ***ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:***

La limpieza y el orden fueron evaluados como buenos, sin embargo, el 7.69% de la ciudadanía encuestada, la califican entre mala y regular.

### ***OBSERVACIONES CIUDADANAS***

- Muy demorada la atención
- El sitio donde lo atendieron es muy deprimente
- El sitio de atención es muy lejos
- El portón café es muy feo, para llegar acá se debe caminar como 5 cuadras

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](mailto: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

## **CONCLUSIONES**

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- La atención en la sede B es buena, ya que se están siguiendo los parámetros consignados en el Manual de Atención a la Ciudadanía.
- Para un porcentaje de la ciudadanía encuestada, se debe realizar una mejora en las instalaciones para la atención a la ciudadanía en la sede B.

## **SUGERENCIAS**

- Se deben mejorar las instalaciones de la sede B, ya que la ciudadanía las perciben como regulares.
- Continuar el proceso de cualificación en temas del servicio, para los servidores de atención a la ciudadanía.

