



COPIA

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 13-03-2019 09:46:01

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE3086 01 Fol:1 Anex:0

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

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

ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION PROCESO DE ATENCION A LA CIUDA

OBS: Obs:

Bogotá, D.C. 13 de marzo de 2019

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

Referencia: Informe de Gestión proceso de atención a la ciudadanía del mes de febrero

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.

Teniendo en cuenta la política cero papel de la Entidad, se realiza el envío del documento por correo electrónico.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía



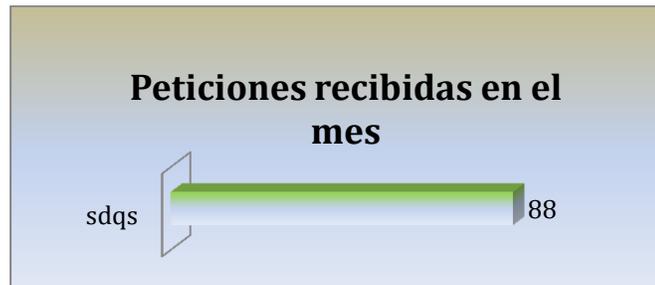
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 FEBRERO**

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

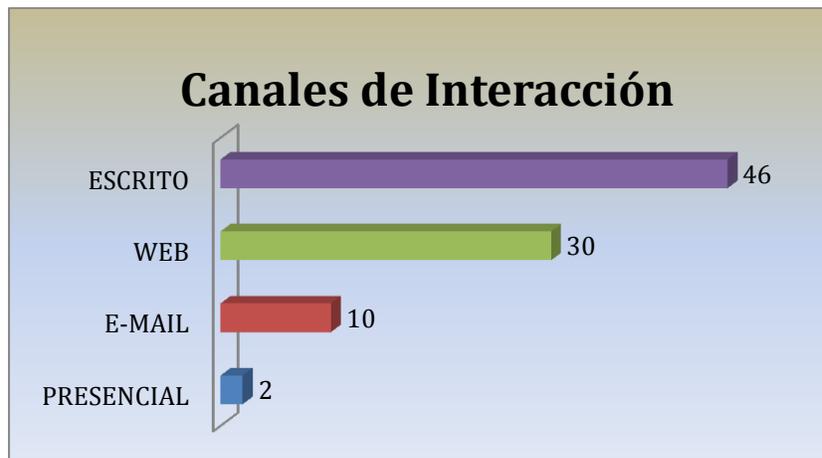
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 88 requerimientos ciudadanos, reflejándose aumento del 45.4% de los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de enero.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 88

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: atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

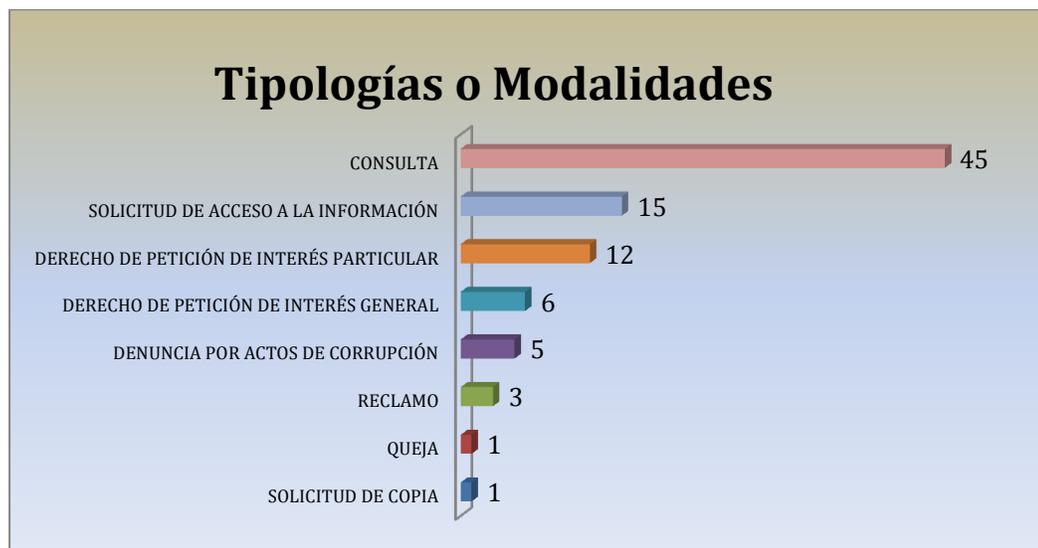


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Se mantiene la preferencia para interponer sus requerimientos, ya que el 52.27% de la ciudadanía, prefirió hacerlo a través del canal escrito, seguido de la Web con el 30.09%; en este mes, no se reciben requerimientos a través del buzón de sugerencias.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 88

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 51.13% éstas fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de febrero, el subtema más reiterado fue “inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas” con el 34% del total de las consultas.

Esto varió con respecto al mes de enero, ya que en este mes, el subtema más reiterado era “comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación”, el cual en este quedó en segundo lugar de preferencia.

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

| SUBTEMA | TOTAL | % |
|--|-----------|-------------|
| INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS | 30 | 34% |
| COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION | 19 | 22% |
| TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES | 8 | 9% |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS | 5 | 6% |
| VEEDURIAS CIUDADANAS | 5 | 6% |
| TOTAL SUBTEMAS | 67 | 76% |
| Otros Subtemas | 21 | 24% |
| TOTAL | 88 | 100% |

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

| ENTIDAD | TOTAL | % |
|--------------------------|-----------|-------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 7 | 70% |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 1 | 10% |
| SECRETARIA DE PLANEACION | 1 | 10% |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 10% |
| TOTAL TRASLADOS | 10 | 100% |

En este se aumentan en un 60% las peticiones trasladadas siendo a la Secretaria de Gobierno la Entidad que más traslados hubo.

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 RECIBIDAS EN EL PERIODO

| Dependencia | Cuenta de Numero petición |
|---|--|
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES | 46 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 10 |
| AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 9 |
| GERENCIA DE PROYECTOS | 6 |
| SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL | 4 |
| PROPIEDAD HORIZONTAL | 3 |
| AREA DE CONTRATOS | 3 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO | 2 |
| AREA DE RECURSOS FÍSICOS | 1 |
| AREA DE TALENTO HUMANO | 1 |
| AREA DE ARCHIVO CENTRAL | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN | 1 |
| GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION | 1 |
| Total general | 88 |

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia más consultada con el 52.27% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra la Oficina Asesora Jurídica con el 11.36%.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 44% de los 88 requerimientos ciudadanos que se registraron, la Subdirección de Asuntos Comunes cerró la mayor cantidad de requerimientos 13%.

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

| PETICIONES CERRADAS AL PERIODO | | | |
|---|--|--|-----|
| Dependencia | Total Requerimientos Recibidos Periodos actual | Total Requerimientos cerrados Periodo actual | % |
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | 46 | 11 | 13% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 10 | 5 | 6% |
| AREA DE ATENCION AL CIUDADANO | 9 | 9 | 10% |
| GERENCIA DE PROYECTOS | 6 | 3 | 3% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL | 4 | 2 | 2% |
| Total 5 Primeras Dependencias | 75 | 30 | 34% |
| Otras Dependencias | 13 | 9 | 10% |
| Total General | 88 | 39 | 44% |

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Se realiza el cierre del 97% de los requerimientos pendientes; siendo la Subdirección de Asuntos Comunales con el cierre del 59% de los requerimientos pendientes en total. Falta por cerrar 1 requerimiento de la Subdirección de Asuntos comunales.

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: atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

| DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD | TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES | REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES | % |
|---|--|---|------------|
| SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES | 17 | 16 | 59% |
| SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL | 3 | 3 | 11% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 3 | 3 | 11% |
| AREA DE TALENTO HUMANO | 2 | 2 | 7% |
| SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION | 1 | 1 | 4% |
| Total 5 primeras dependencias | 26 | 25 | 93% |
| Otras dependencias | 1 | 1 | 4% |
| Total general | 27 | 26 | 97% |

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

QUEJAS

Durante este mes, se recibe una queja radicada a la Subdirección de Asuntos Comunales, ésta no cumple con la tipología de queja, ya que es un reclamo que realiza un ciudadano por la no atención en jornada continua como se especifica en la página de la entidad.

RECLAMOS

De igual forma, se reciben 3 reclamos ciudadanos de los cuales solo 1 cumple con esta tipología. 234702019 en este reclamo se solicita sea entregado un premio del concurso Bogotá Capital Animal, ya que no ha sido entregado.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 26 respuestas emitidas, correspondiente al 66.66% del total de las respuestas emitidas por la Entidad en el mes de febrero.

Oportunidad: Dos requerimientos fueron cerrados por fuera de términos, el primero de la Oficina Asesora Jurídica con 4 días y el segundo de la Subdirección de Promoción de la Participación con 2 días.

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

| DEPENDENCIA | CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR FUERA DE TÉRMINOS |
|---|---|
| Oficina Asesora Jurídica | 1 |
| Subdirección de Promoción de la Participación | 1 |

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

Solución de Fondo: El 96.1% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una Solución de fondo a la solicitud realizada.

Sin embargo, se sugiere a la subdirección de Fortalecimiento realizar el cierre de las peticiones ciudadanas conforme con lo establecido en el procedimiento Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía código IDPAC-AC-PR-07, ya que no están incorporando el oficio remisorio de cierre a la ciudadanía.

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

11. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 436 llamadas, aumentándose en un 42.88% con respecto al mes de enero del año en curso.



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

www.participacionbogota.gov.co





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación



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 22 y 4 llamadas perdidas respectivamente.

12. ENCUESTAS: Se adjunta informe de encuestas del mes de febrero.

13. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se observa una mejora en el cierre de los requerimientos, ya para este mes, solo 2 requerimientos fueron cerrados por fuera de términos. Se exhorta a la Oficina Asesora Jurídica y a la Subdirección de Promoción de la Participación a contestar estas peticiones en los plazos establecidos.
- Se sugiere que la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social, verifique lo establecido en el procedimiento Atención a Requerimientos y Denuncias de la Ciudadanía código IDPAC-AC-PR-07, ya que no están incorporando el oficio remitario de cierre a la ciudadanía.
- Se observa un alto número de llamadas no contestadas por parte de Propiedad Horizontal, por lo que se sugiere diseñar estrategias para que se mitigue este problema.

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

14. CONCLUSIONES

- Para el mes de febrero debido a la normalización del trabajo de las organizaciones sociales se incrementó el número de peticiones ciudadanas allegadas al IDPAC a través del aplicativo
- Durante este mes el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía continúa siendo el canal escrito.
- El tema más consultado por la ciudadanía en el mes de febrero, son los temas concernientes a la Legislación Comunal y la tipología más usada es la consulta, por referir peticiones presentadas por las comunidades relativas a las materias señaladas en la ley 743 de 2002
- Para el mes de febrero se mantiene la mejora sustancial en los términos de oportunidad de las respuestas de las peticiones ciudadanas.
- Se exalta el trabajo de las Subdirección Comunal en el presente año, donde se ha tramitado de forma oportuna las peticiones ciudadanas asignadas a esta dependencia, los invitamos a continuar con el mismo cumplimiento.

Cordialmente;

Grisel 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

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



COPIA

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 13-03-2019 09:44:07

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE3085 O 1 Fol:1 Anex:0

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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

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

ASUNTO: Asunto: INFORME ENCUESTAS DE SASTIFACCION

Obs.:

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

Bogotá, D.C. Marzo de 2019

Doctores

Hugo Alberto Carrillo Gómez

Secretario General

Arturo Arias Villa

Subdirector de Promoción de la Participación

Antonio Hernández Llamas

Defensor del Ciudadano

Ciudad

Referencia: Informe Encuestas de Satisfacción por puntos de participación mes de Febrero

Respetados Doctores:

Por medio de la presente, se envía el informe de encuestas de satisfacción la sede B del IDPAC

Teniendo en cuenta la política cero papel de la Entidad, se realiza el envío del documento por correo electrónico, para que se establezcan las acciones de mejora correspondientes en aras de una óptima atención a la ciudadanía.

Cordialmente;

Grisel 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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

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

Atención a la ciudadanía
Febrero 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 hasta el pasado 1 de marzo se socializó el formato de registro de atención, insumo para la realización de las encuestas de satisfacción en las localidades.

SEDES A Y B

Se registraron en este mes 151 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 47 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 33 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

En general, el servicio es calificado como 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 como excelentes.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La limpieza y el orden fueron evaluados como excelentes.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- La atención en la sede B es buena, ya que se están siguiendo los protocolos de atención consignados en el Manual de Atención a la Ciudadanía.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

SUGERENCIAS

- Continuar el proceso de cualificación en temas del servicio, para los servidores de 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

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**