



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 04-04-2019 04:29:42

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE3580 O 1 Fol:1 Anex:0

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ

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

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

ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION PORCESO ATENCION ALA CIUDADAI

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

Obs.:

Bogotá, D.C. 4 de abril de 2019

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

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

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



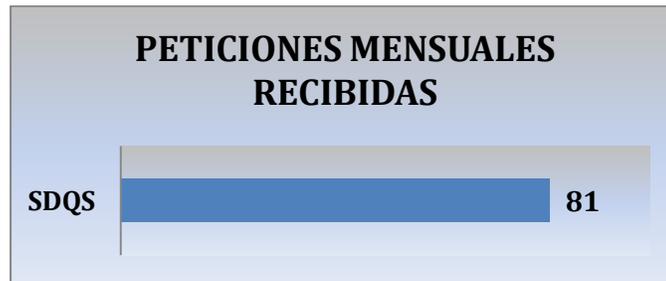
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 MARZO**

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

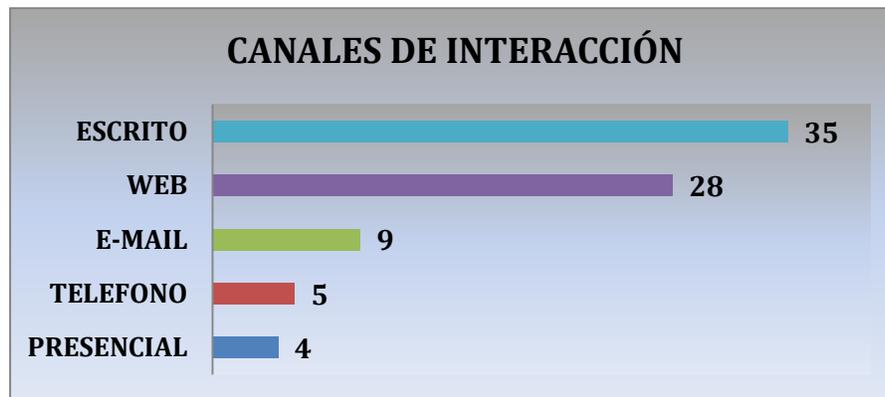
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 81 requerimientos ciudadanos, reflejándose una disminución del 7.9% de los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de febrero.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 81

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**

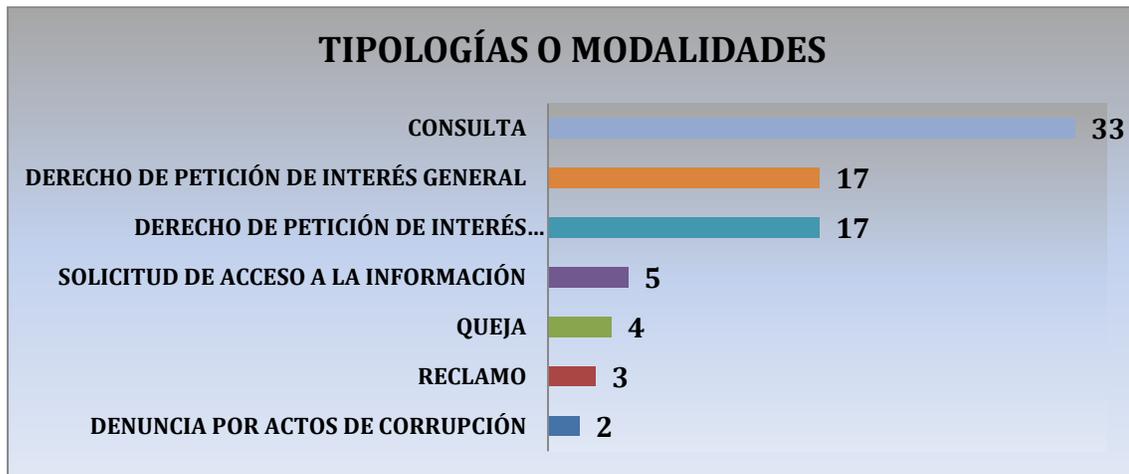


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Se mantiene la preferencia para interponer sus requerimientos, ya que el 43.20% de la ciudadanía, prefirió hacerlo a través del canal escrito, seguido de la Web con el 34.56%; en este mes, no se reciben requerimientos a través del buzón de sugerencias.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 81

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 40.74% éstas fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de marzo, el subtema más reiterado fue “inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas” con el 36% del total de las consultas.

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	29	36%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	11	14%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	10	12%
PARTICIPACION CIUDADANA: ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA, FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	6	7%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	5	6%
TOTAL SUBTEMAS	61	75%
Otros Subtemas	20	25%
TOTAL	81	100%

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este mes no se realiza traslados por no competencia a otras entidades.

6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

Dependencia	Cuenta de Numero petición
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	43
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	13
PROPIEDAD HORIZONTAL	9
AREA DE TALENTO HUMANO	3
GERENCIA DE PROYECTOS	3
OFICINA ASESORA JURIDICA	3
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1
AREA DE RECURSOS FISICOS	1
AREA DE ARCHIVO CENTRAL	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
Total general	81

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 53% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra Atención a la ciudadanía con el 16%.

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 26% de los 81 requerimientos ciudadanos que se registraron, la Subdirección de Asuntos Comunales cerró la mayor cantidad de requerimientos 14%.

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	43	11	14%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	13	5	6%
PROPIEDAD HORIZONTAL	9	2	2%
AREA DE TALENTO HUMANO	6	3	4%
GERENCIA DE PROYECTOS	3	1	1%
Total 5 Primeras Dependencias	74	22	27%
Otras Dependencias	7	4	5%
Total General	81	26	32%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Se realiza el cierre del 84% de los requerimientos pendientes; siendo la Subdirección de Asuntos Comunales con el cierre del 56% de los requerimientos pendientes en total.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	31	31	56%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	5	9%
GERENCIA DE PROYECTOS	4	4	7%
AREA DE TALENTO HUMANO	2	2	4%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA	2	2	4%
Total 5 primeras dependencias	53	44	80%
Otras dependencias	2	2	4%
Total general	55	46	84%

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

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

QUEJAS

Durante este mes, y a pesar de que en el sdqs aparecen registradas 4 quejas, éstas no corresponden a dicha tipología. Por lo anterior, durante este mes no se presentan quejas en la Entidad.

RECLAMOS

De igual forma, se reciben 3 reclamos ciudadanos sin embargo, ninguno cumple con esta tipología.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 26 respuestas emitidas, de las 109 respuestas emitidas en el mes de marzo.

Oportunidad: Seis requerimientos fueron cerrados por fuera de términos, se relacionan

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR FUERA DE TÉRMINOS
Oficina Asesora Jurídica	2
Subdirección de Asuntos Comunales	2
Propiedad Horizontal	2

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.

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

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**

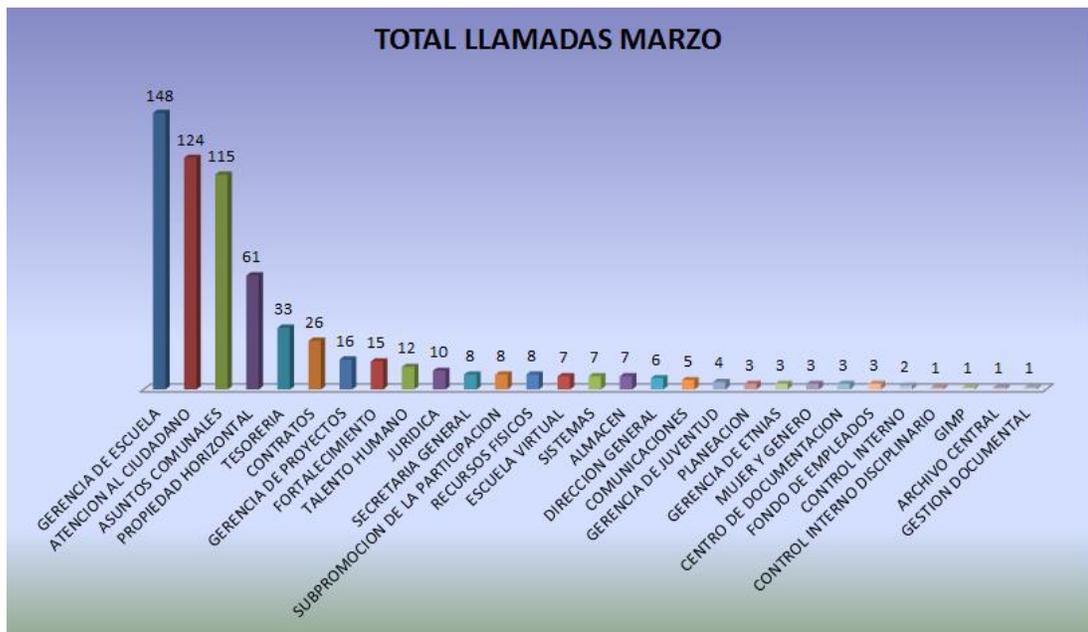


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

11. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 641 llamadas, aumentándose en un 31.9% con respecto al mes de febrero del año en curso.



Se disminuyen las llamadas no contestadas en este mes en un 25.71%, 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
y la Ciudadanía

Como se observa en la gráfica, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue Propiedad Horizontal y la Gerencia de Escuela.

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

13. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se observa un aumento en las peticiones cerradas por fuera de términos, por lo que se sugiere a la Subdirección de Asuntos Comunales, Propiedad Horizontal y la oficina Asesora Jurídica, tener presente los términos de ley para responder oportunamente los requerimientos ciudadanos.
- Se sugiere el diseño de las estrategias por parte de Propiedad Horizontal y la Gerencia de Escuela de Participación para que se mitigue la problemática de las llamadas no contestadas.
- En la realización de las encuestas por localidades, se observan algunas inconsistencias, debido al mal manejo del formato registro de atención, por lo que se programará una sesión con los responsables de los espacios de participación para despejar dudas e inquietudes y que no se vuelvan a presentar estos inconvenientes.

14. CONCLUSIONES

- 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 marzo, fue la solicitud de Inspección vigilancia y control de las organizaciones comunales; de igual forma, se observa en el mes un incremento en las asesorías de propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana.
- En general, se observa que la ciudadanía se siente bien atendida en todos los puntos de atención presencial.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía

Instituto Distrital de la Participación y la Ciudadanía
Atención a la Ciudadanía | Atención 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**



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 04-04-2019 04:30:08

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE3581 O 1 Fol:1 Anex:0

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ**

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

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

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

ASUNTO: Asunto: INFORME ENCUESTAS DE SATISFACION

Obs.: Obs.:

Bogotá, D.C. Abril 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 Marzo

Respetados Doctores:

Por medio de la presente, se envía el informe de encuestas de satisfacción de los puntos de atención del IDPAC (espacios de participación y sedes)

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

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

Atención a la ciudadanía
Abril de 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 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 marzo, se registran 15 ciudadanos atendidos de los cuales se encuestan 7.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio bueno en general.

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

Aspectos como la comodidad, limpieza, orden y horario de atención estuvieron calificados como buenos.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja 2 observaciones de la siguiente manera:

- Agilidad en los autos de reconocimiento solicitados.
- Desea control y vigilancia oportuna en su JAC.

USAQUEN:

No se registran atenciones en este mes.

LOCALIDAD DE CHAPINERO

Se registraron en este mes 15 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 11 ciudadanos atendidos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio bueno en general. Sin embargo un 9% de la ciudadanía encuestada lo percibió como malo.

La amabilidad, con+

fiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo fueron evaluados como buenos por el 90% de la ciudadanía encuestada.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

Aspectos como la comodidad, limpieza, orden y horario de atención estuvieron calificados entre buenos y excelentes.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja observaciones de la siguiente manera:

- Todo muy bien
- Agradece el seguimiento al servicio
- Faltaron al compromiso de llamarlo
- Todo muy bien
- El espacio del físico del idpac debería ser más reservado por los temas que se tratan.
- No hay espacio para reuniones
- Buscó Alejandro Mitchel y nunca lo encontró en los horarios establecidos
- Desea imparcialidad de la gestora comunal y estar dispuesta a escuchar y comprender a la comunidad.

LOCALIDAD SANTA FE

Se registraron en este mes 21 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15; de estos ciudadanos, fueron atendidos en el espacio de participación 4, con el resto de ciudadanía se encontró lo siguiente:

- a. 1 era número equivocado
- b. 2 no conocen el IDPAC
- c. 2 No se encuentran en la casa
- d. 6 Sistema correo de voz
- e. 2 A ellos sólo les pidieron datos pero no les dieron información.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El resto de 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 buena, el resto de aspectos, como la seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron calificados como excelentes.

LOCALIDAD SAN CRISTOBAL

No se registran atenciones en este mes.

LOCALIDAD USME

Se registraron en este mes 15 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 8 personas; con las cuales se logra comunicación con 6.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno 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.

LOCALIDAD TUNJUELITO

Se registraron en este mes 24 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 10 personas

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 excelentes.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La comodidad, limpieza y el orden del espacio de participación fueron calificados por los encuestados como excelentes.

LOCALIDAD BOSA

Se registraron en este mes 32 ciudadanos atendidos, de las cuales se selecciona una muestra de 20 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 4 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente.

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

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 107 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 52 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 12 personas.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como bueno.

Sin embargo, el 8.33% de la ciudadanía encuestada percibe el servicio como malo.

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 buenos por la ciudadanía encuestada.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja 3 observaciones de la siguiente manera:

- No tienen la información requerida
- No están empapados de los temas
- Mas claridad en la respuesta

LOCALIDAD FONTIBÓN

En este mes, no se registran atenciones.

LOCALIDAD ENGATIVA

No se registraron atenciones en este mes.

LOCALIDAD SUBA

Se registraron en este mes 52 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 24 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 14 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 servicio en general es calificado entre bueno y excelente.

La amabilidad, el trato respetuoso, la efectividad y la confiabilidad, son percibidas como buenas.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden y el horario de atención, fueron evaluados como buenos por las personas encuestadas.

LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS

Se registraron en este mes 15 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; se logra comunicación con 12 obteniéndose la siguiente información:

- a. 6 de los ciudadanos encuestados, eran funcionarios de la Secretaria de Integración Social, a quienes se les había prestado el espacio para eventos con menores de edad.
- b. 1 ciudadano fue, quien instaló el sonido en dicho evento.
- c. 1 ciudadano no recuerda haber ido al espacio.
- d. 2 personas no quisieron dar información
- e. 3 ciudadanos no contestaron
- f. 1 teléfono equivocado

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, calificaron el servicio en general es como bueno.

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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

LOCALIDAD MÁRTIRES

No se registran atenciones en este mes.

LOCALIDAD PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 41 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 20 personas; sin embargo, se logra comunicación con 16 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como bueno.

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

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 se registraron 3 personas atendidas en este espacio de participación.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente.

La amabilidad y el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro la confiabilidad y la rapidez, 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 como excelentes.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja 1 observación de la siguiente manera:

- Excelente asesoría.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE

Se registraron en este mes 27 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 18 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación con 10 de ellas.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como buena.

La amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano, el lenguaje claro, la confiabilidad y la rapidez, fueron calificados entre buenos y excelentes por la ciudadanía.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden, el horario de atención, el orden, la comodidad, y fueron evaluados como buenos.

LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR

Se registraron en este mes 107 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 58 personas; de las anteriores se logra comunicación con 20 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

En general, el servicio es calificado como excelente.

La amabilidad, y el lenguaje claro, la rapidez y la confiabilidad, están evaluados por las personas encuestadas como excelente.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

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



**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 120 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 48 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 18 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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja 1 observación de la siguiente manera:

- El señor desea que en el tema de Junta lo puedan atender en la sede A
- Falta claridad en la información
- Más claridad en la información

CONCLUSIONES

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

- La ciudadanía en términos generales se encuentra satisfecha con la atención ofrecida en los puntos de atención del IDPAC.
- En este mes no se registran atención en las siguientes localidades: Engativá, Fontibón, Mártires, San Cristóbal, Teusaquillo y Usaquén.
- Se observa confusión en el diligenciamiento del formato para algunas localidades por lo que se procederá a hacer un fortalecimiento en el diligenciamiento del mismo.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

SUGERENCIAS

- ✓ Incorporar en el formato registro de atención solo las atenciones realizadas en el punto de atención.
- ✓ Se sugiere a la oficina asesora de comunicaciones generar estrategias publicitarias para dar a conocer a la ciudadanía los lugares en donde se encuentran los espacios de participación, con el fin de atraer masivamente a la ciudadanía.
- ✓ Los funcionarios de las diferentes dependencias que interactúan en los espacios de participación deben verificar los diferentes aspectos de organización y funcionamiento del espacio como son: como limpieza, orden, conectividad, señalización y facilidad de acceso, lo cual garantiza el normal funcionamiento del espacio.
- ✓ Respecto a las localidades que no presentaron registro de atención a los usuarios (Engativá, Fontibón, Mártires, San Cristóbal, Teusaquillo y Usaquén) se sugiere se revise la situación presentada y se tomen los correctivos del caso, ya que a través de la atención en los espacios de participación se busca promover los trámites y servicios de la entidad y fortalecer la imagen institucional.

La información, que se encuentra consignada en el presente informe fue suministrada por la ciudadanía, como a su vez 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.