

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 08-05-2019 04:27:3

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE4279 O 1 Fol:1 Anex:4

**ORIGEN:** Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERRER  
**DESTINO:** Destino: IDPAC - Secretaría General/CARRILLO GOMEZ HUGO,  
**ASUNTO:** Asunto: INFORME DE GESTION MES DE ABRIL  
**QBS:** Obs.:



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Bogotá, D.C. Mayo 8 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  
Abril de 2019

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 ABRIL**

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

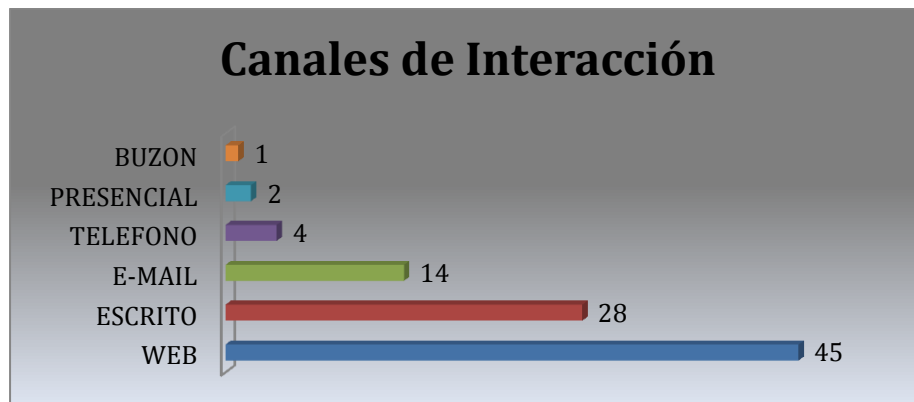
**1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD**



*Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones*

Durante este mes se recibieron 94 requerimientos ciudadanos, reflejándose un aumento del 13.82% de los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de marzo.

**2. CANALES DE INTERACCIÓN**



Total de requerimientos 94

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](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | [atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)



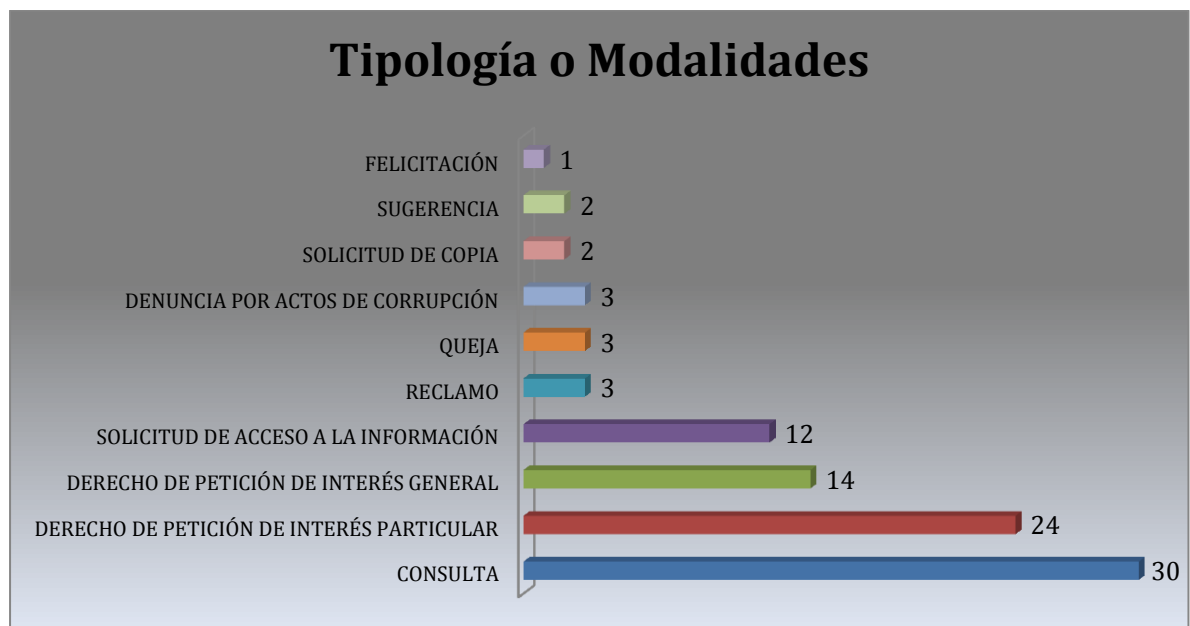


## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Con respecto al mes de marzo, cambia la preferencia de la ciudadanía para interponer sus requerimientos, ya que el 47.87% de la ciudadanía, prefirió hacerlo a través del canal web, seguido del escrito con el 29.78%; en este mes.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 94

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 31.91% éstas fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales. En este mes llega una felicitación, en la sede A del Instituto.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de abril, 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.

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)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://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	32	34%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	15	16%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	10	11%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	5	5%
PARTICIPACION CIUDADANA: ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA, FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	5	5%
<b>TOTAL SUBTEMAS</b>	<b>67</b>	<b>71%</b>
OTROS SUBTEMAS	27	29%
<b>TOTAL</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>

## 5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este mes se realizan 13 traslados por no competencia a otras entidades, siendo la Secretaría de Gobierno la Entidad a la que mayor número de peticiones son trasladadas.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	3	23%
SECRETARIA GENERAL	2	15%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	15%
SECRETARIA DE EDUCACION	2	15%
<b>TOTAL ENTIDADES</b>	<b>9</b>	<b>69%</b>
OTRAS ENTIDADES	4	31%
<b>TOTAL TRASLADOS</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>

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)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://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	Cantidad de peticiones
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	50
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	12
PROPIEDAD HORIZONTAL	11
SECRETARIA GENERAL	6
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	2
AREA DE CONTRATOS	2
GERENCIA DE PROYECTOS	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	2
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1
<b>Total general</b>	<b>94</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 53.19% del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra Atención a la ciudadanía con el 12.76%.

### 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 49% de los 94 requerimientos ciudadanos que se registraron, la Subdirección de Asuntos Comunales cerró el mayor número de requerimiento con el 26%, seguido del proceso de Atención a la Ciudadanía con el 9%.

PETICIONES CERRADAS AL PERIODO			
Dependencia	Total Requerimientos Recibidos Periodos actual	Total Requerimientos cerrados Periodo actual	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS	50	24	26%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	12	8	9%
PROPIEDAD HORIZONTAL	11	3	3%
SECRETARIA GENERAL	6	3	3%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO	3	2	2%
<b>Total 5 Primeras Dependencias</b>	<b>82</b>	<b>40</b>	<b>43%</b>
Otras Dependencias	12	6	6%
<b>Total General</b>	<b>94</b>	<b>46</b>	<b>49%</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | [atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://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

## 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

Se realiza el cierre del 93% de los requerimientos pendientes; siendo la Subdirección de Asuntos Comunales con el cierre del 63% de los requerimientos pendientes en total.

DEPENDENCIAS Y/O ENTIDAD	TOTAL DE REQUERIMIENTOS PENDIENTES PERIODOS ANTERIORES	REQUERIMIENTOS CERRADOS PERIODOS ANTERIORES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS	45	42	63%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0%
PROPIEDAD HORIZONTAL	10	9	13%
<b>Total primeras dependencias</b>	<b>53</b>	<b>51</b>	<b>76%</b>
Otras dependencias	14	11	16%
<b>Total general</b>	<b>67</b>	<b>62</b>	<b>93%</b>

## 9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

### QUEJAS

Durante este mes, y a pesar de que en el sdqs aparecen registradas 3 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, sólo 1 cumple con esta tipología.

## 10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 27 respuestas emitidas, de las 46 respuestas emitidas en el mes de abril.

**Oportunidad:** Un requerimiento fue cerrado por fuera de términos con un día de vencimiento

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR FUERA DE TÉRMINOS
-------------	---

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)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Propiedad Horizontal	SECRETARÍA DE GOBIERNO Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	1
----------------------	--	---

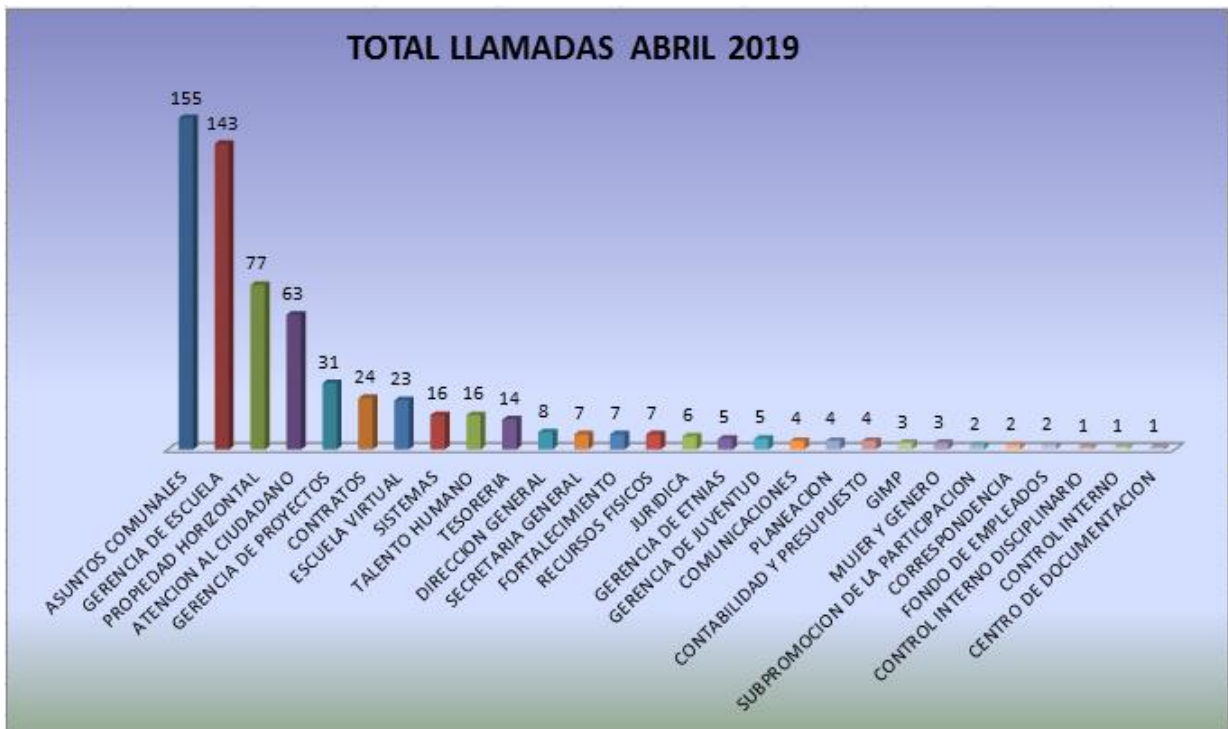
**Coherencia:** El 100% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

**Solución de Fondo:** El 96.27% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una Solución de fondo a la solicitud realizada. Esto debido a que en una de las respuestas emitidas, no se adjuntó el archivo, sólo el oficio remitario.

**Calidez:** El 96.27% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma Cortés y con un lenguaje claro. Sin embargo, se entregó un archivo en Excel con errores de transcripción, mal presentado y sin oficio remitario.

### 11. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 634 llamadas, disminuyéndose en un 1.09% con respecto al mes de marzo del año en curso. Como se observa, la dependencia que más llamadas recibió fue la Subdirección de Asuntos Comunales, seguido de la Gerencia de Escuela.



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](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**



Al igual que en el mes pasado, la Gerencia de Escuela y Propiedad Horizontal son las dependencias que más han dejado de contestar el teléfono.

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

**13. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Se observa una disminución de las peticiones cerradas por fuera de términos, se felicita las dependencias que se esforzaron este mes para contestarle oportunamente a la ciudadanía y se exhorta a todas las dependencias en mantener esta actitud.
- En el seguimiento escrito se observa que algunas respuestas no cumplen con la calidez que deben tener las respuestas al ciudadano, es así que algunas no tiene oficios remisorios, errores de ortografía, y de presentación. Por lo tanto se sugiere a las diferentes dependencias revisar las respuestas que se suban al aplicativo.
- De igual forma se sugiere estar pendiente de la verificación de la incorporación de la respuesta del aplicativo antes del cierre del requerimiento ciudadano, ya que en este mes se cerró un requerimiento enunciando la respuesta y no se adjuntó.
- Nuevamente, 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.

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)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://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

- En la realización de las encuestas, se siguen observando algunas inconsistencias, por ejemplo, en las localidades Rafael Uribe Uribe y Antonio Nariño, se registran ciudadanos que no recuerdan haber visitado los espacios de participación, o funcionarios de la Alcaldía. Por esta razón, se recuerda, que el formato de registro presencial es para diligenciamiento de los ciudadanos que se atienden en los espacios y se les brinda información de los trámites y servicios de la entidad.

#### 14. CONCLUSIONES

- Durante este mes el canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía cambia al Web con respecto a los meses anteriores.
- El tema más consultado por la ciudadanía en el mes de abril, fue la solicitud de Inspección vigilancia y control de las organizaciones.
- Se mejoró la oportunidad de respuesta por parte de todas las dependencias, se invita a seguir respondiendo oportunamente a la ciudadanía.
- En general, se observa que la ciudadanía se siente bien atendida en todos los puntos de atención presencial.

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](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
**PARA TODOS**



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 08-05-2019 04:39:49

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE4280 O 1 Fol:1 Anex:0

**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**ORIGEN:** Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERNANDO

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

**ASUNTO:** Asunto: INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION POR PUNTOS PA

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

**Obs.:**

Bogotá, D.C. Mayo 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 abril

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 abril, se registran 52 ciudadanos atendidos, se logra comunicación con 13 ciudadanos.

## **CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio bueno en general.

Sin embargo, el 8.33% de las personas encuestadas percibieron la amabilidad, rapidez, efectividad y confiabilidad como regular.

## **ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN**

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

## **OBSERVACIONES CIUDADANAS:**

La ciudadanía deja 3 observaciones de la siguiente manera:

- El idpac siempre atiende bien a la Juntas de Acción Comunal
- No hay puntualidad en el horario de trabajo ya que el funcionario llegó tarde al encuentro para brindar la información
- sobre una convocatoria del proyecto Uno + Uno todos Una + Una todas y no fue preciso en la misma.
- Quedaron muchas dudas porque no especifico las condiciones de la convocatoria y fue muy general con la información del proyecto Uno + Uno todos Una + Una todas.

## **USAQUEN:**

No se registran atenciones en este 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](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

## **LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Se registraron en este mes 22 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 19 ciudadanos; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 7 ciudadanos atendidos sin embargo se encuentra lo siguiente:

- \*4 ciudadanos eran funcionarios de la Alcaldía de Chapinero
- \*1 persona refiere no haber pedido información del Instituto
- \*1 persona refiere no haber visitado el espacio de participación.

### **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, confiabilidad, el trato respetuoso, digno y humano y el lenguaje claro y sencillo fueron evaluados como buenos por la ciudadanía encuestada.

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

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

## **LOCALIDAD SANTA FE**

Se registraron en este mes 41 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 29; de estos ciudadanos, se logra comunicación con 12.

### **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 regular, el resto de aspectos, como la seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron calificados como buenos.

### **OBSERVACIONES CIUDADANAS:**

La ciudadanía deja 3 observaciones de la siguiente manera:

- Espacio muy reducido
- Muy incómodo el sitio, pequeño

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

- Sitio muy incomodo

## **LOCALIDAD SAN CRISTOBAL**

Se registraron en este mes 54 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 35 personas; con las cuales se logra comunicación con 21.

### **CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general. Sin embargo, el 7,69% de la ciudadanía encuestada la considera mala. 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 USME**

Se registraron en este mes 23 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 19 personas; con las cuales se logra comunicación con 13.

### **CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general. Sin embargo, el 7,69% de la considera regular. 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.

### **OBSERVACIONES CIUDADANAS:**

La ciudadanía deja 4 observaciones de la siguiente manera:

- No le gusto el servicio que brindó la señora de Asuntos Comunales, no hay solución
- Inaceptable la atención de la sra. que atiende Asuntos Comunales, no deja hablar
- La sra. de Asuntos Comunales habla con sus argumentos, no escucha
- Espacio reducido

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

## **LOCALIDAD TUNJUELITO**

Se registraron en este mes 21 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 18 ciudadanos, de los cuales, se logra comunicación con 12.

### **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.

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

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

## **LOCALIDAD BOSA**

No se registran atenciones en este mes.

## **LOCALIDAD KENNEDY**

Se registraron en la localidad este mes 118 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 54 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 29 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 excelente

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

## **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 1 observación de la siguiente manera:

- El espacio es muy pequeño

## **LOCALIDAD FONTIBÓN**

En este mes, no se registran atenciones.

## **LOCALIDAD ENGATIVA**

Se registraron en la localidad este mes 18 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 16 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 10 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.

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.

### **LOCALIDAD SUBA**

Se registraron en este mes 42 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 30 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 13 ciudadanos atendidos.

### **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. Sin embargo el 7.63% de la ciudadanía encuestada calificó la comodidad como mala.

#### ***Observaciones ciudadanas***

Se recibe una observación ciudadana

- Espacio pequeño

### **LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS**

Se registraron en este mes 13 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 12 personas; se logra comunicación con 4 ciudadanos.



**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, calificaron el servicio en general entre bueno y excelente.

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.

***OBSERVACIONES CIUDADANAS***

Mejorar el servicio en relación con la biblioteca, especialmente cuando las personas van por primera vez, ya que no hubo el acompañamiento necesario para saber que libros se pueden encontrar para consultar o una muestra del catálogo que hay para acceder en visitas futuras.

**LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO**

Se registraron en este mes 20 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 17 personas; se logra comunicación con 9 ciudadanos.

**CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

Los ciudadanos encuestados, calificaron el servicio en general entre bueno y excelente.

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.

***OBSERVACIONES CIUDADANAS***

Se recibe una observación ciudadana.

- Es muy pequeño



**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 18 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 16 personas; sin embargo, se logra comunicación con 8 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, y la comodidad, fueron evaluados como excelentes por la ciudadanía encuestada.

## **LOCALIDAD LA CANDELARIA**

En este mes se registraron 19 personas atendidas en este espacio de participación de las cuales se seleccionan 17 para encuestar, sin embargo, sólo se logra comunicación con 6.

### **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.



**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 21 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 18 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación con 6 de ellas. De las cuales 3 refieren no haber tenido contacto con la Entidad.

### **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 excelentes.

### **OBSERVACIONES CIUDADANAS:**

La ciudadanía deja 3 observaciones de la siguiente manera:

- No dejar de realizar las capacitaciones en el punto del inglés darle más alcance a la comunidad
- Recomienda ser más constantes en los cursos programados
- Asequibilidad y organización a los cursos como la vigencia anterior

## **LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR**

Se registraron en este mes 61 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 38 personas; de las anteriores se logra comunicación con 22 ciudadanos.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**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.

- Felicitaciones!
- Excelente la asesoría
- Siempre se ha sentido muy bien atendida por el idpac

**SEDES A Y B**

Se registraron en este mes 120 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 54 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 37 ciudadanos.

**CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

En general, el servicio es calificado como bueno, sin embargo, el 10.81% de la población encuestada percibe el servicio entre regular y malo.

**ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:**

La limpieza y el orden fueron evaluados como buenos.

**OBSERVACIONES CIUDADANAS:**

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

- Mejorar la atención, la señora pregunta y no resolvía nada
- Muy grosera, en la parte registro
- La sra. llego tarde por un accidente, pero cuando llegan con tiempo no lo atienden rápido

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

- Nos felicita por tener una buena atención
- La verdad el servicio a mejorado
- Las explicaciones no son muy claras para un líder profesional y la actitud
- Deben ser imparciales
- No tienen clara la información
- Tener más conocimiento en el tema

## 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: Bosa, Fontibón, Mártires y Usaquén.
- Se observan quejas de la atención de la Sra. Melba que atiende Asuntos Comunales en la localidad de San Cristóbal.

## SUGERENCIAS

- ✓ Realizar una sensibilización a las personas de la Subdirección de Asuntos Comunales en servicio, debido a las repetidas quejas en la atención que ofrecen los servidores de esta área.
- ✓ Se sugiere aumentar la divulgación de los lugares en donde se encuentran los espacios de participación, con el fin de atraer masivamente a la ciudadanía.
- ✓ Gestionar que la dependencia encargada verifique la comodidad de los espacios para la atención a la ciudadanía.

La información suministrada por la ciudadanía consignada en el presente informe como 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

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

participación en busca del fortalecimiento de la gestión y atención institucional que se brinda 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](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**