



IDPAC - INST. DIST. DE LA PART. Y ACC. COM. 13-06-2019 09:08:41

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE5503 O 1 Fol:1 Anex:0

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ
ORIGEN: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERNANDO
DESTINO: IDPAC - Secretaria General/CARRILLO GOMEZ HUGO AL
ASUNTO: ASUNTO: INFORME GESTION PROCESO ATENCION A LA CIUDADANIA
SECRETA RIA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC

Bogotá, D.C. 13 de junio de 2019

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

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



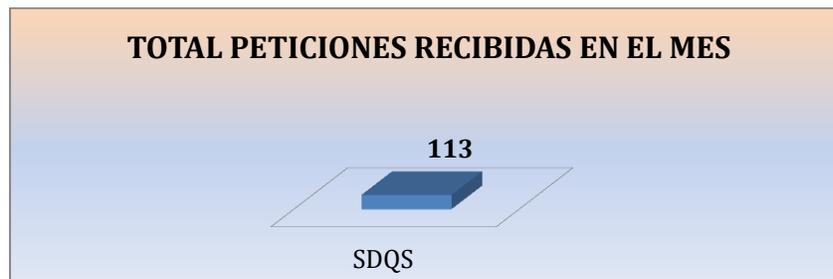
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 MAYO**

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

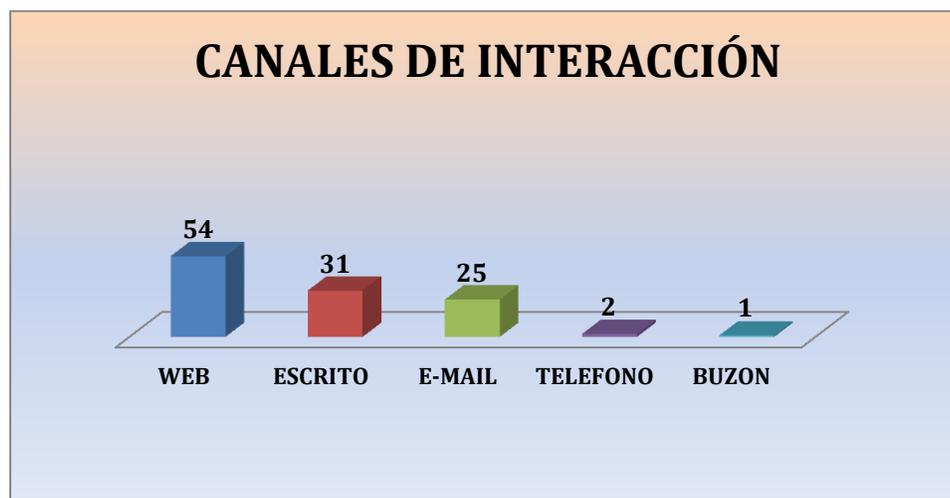
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se recibieron 113 requerimientos ciudadanos, reflejándose un aumento del 16.81% de los requerimientos recibidos en la Entidad con respecto al mes de abril

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC) Total de requerimientos 113

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



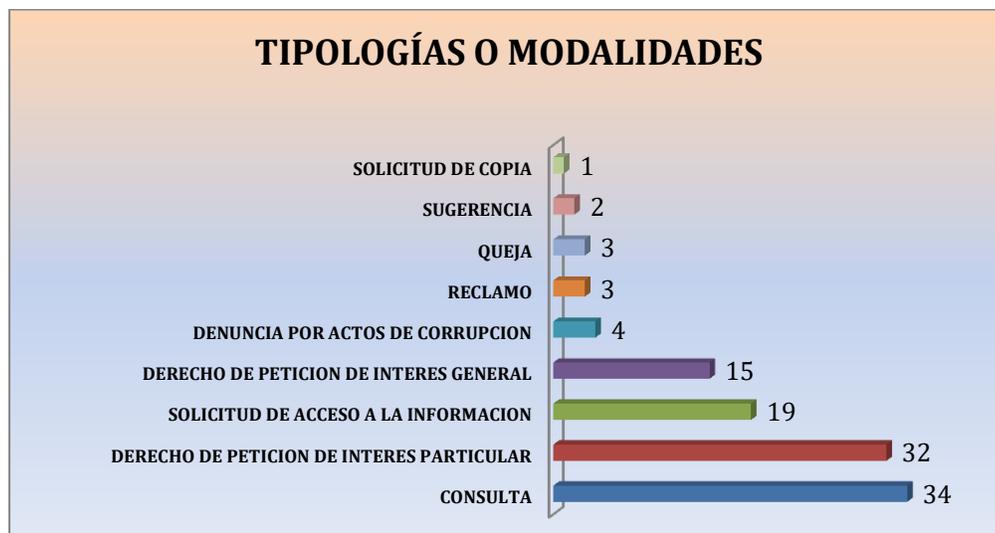


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Con respecto al mes de abril, se mantiene la preferencia de la ciudadanía para interponer sus requerimientos, ya que el 47.78% de la ciudadanía, prefirió hacerlo a través del canal web, seguido del escrito con el 27.43%; en este mes.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 113

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 30.08% éstas fueron dirigidas a la Subdirección de Asuntos Comunales. Seguido del derecho de petición de interés particular con un 28.31%.

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 26% 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.

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	29	26%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	21	19%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	13	12%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	9	8%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	7	6%
TOTAL SUBTEMAS	79	70%
OTROS SUBTEMAS	34	30%
TOTAL	113	100%

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este mes se realizan 12 traslados por no competencia a otras entidades de la siguiente manera.

ENTIDAD	TOTAL	%
SECRETARIA GENERAL	2	17%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	2	17%
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	17%
SECRETARIA DE SALUD	2	17%
TOTAL ENTIDADES	8	67%
OTRAS ENTIDADES	4	33%
TOTAL TRASLADOS	12	100%

6. PETICIONES RECIBIDAS EN EL PERIODO

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.**

DEPENDENCIAS	Cuenta de Número petición
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	59
PROPIEDAD HORIZONTAL	16
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	11
GERENCIA DE PROYECTOS	7
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	5
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	3
SECRETARIA GENERAL	2
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1
AREA DE CONTRATOS	1
AREA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	1
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	1
AREA DE TALENTO HUMANO	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
DIRECCION GENERAL	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
Total general	113

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

La Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia más consultada con el 52.21 % del total de los requerimientos recibidos, en segundo lugar se encuentra Atención a la ciudadanía con el 14.15%.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 56% de los 113 requerimientos ciudadanos que se registraron, la Subdirección de Asuntos Comunales cerró el mayor número de requerimiento con el 23%, 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	59	26	23%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	11	10	9%
PROPIEDAD HORIZONTAL	16	7	6%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	5	5	4%
GERENCIA DE PROYECTOS	7	3	3%
Total 5 Primeras Dependencias	98	51	45%
Otras Dependencias	15	12	11%
Total General	113	63	56%

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

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

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 53% 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	29	53%
PROPIEDAD HORIZONTAL	12	10	18%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2	2	4%
Total primeras dependencias	45	41	75%
Otras dependencias	10	10	18%
Total general	55	51	93%

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

QUEJAS

Durante este mes, se registran 3 quejas en el aplicativo, de la cuales 2 sí corresponden a esta tipología y 1 no era queja, las quejas consistían en lo siguiente:

- 1083582019 queja debido a la atención ofrecida por la sra. Patricia Terreros de la Subdirección de Asuntos Comunales.
- 1155282019 queja debido a la demora en la atención pese a la citación hecha por el servidor de Propiedad Horizontal.

Ambas quejas fueron contestadas oportunamente a los ciudadanos y se tomó los correctivos del caso.

RECLAMOS

De igual forma, se reciben 3 reclamos ciudadanos sin embargo, sólo 1 cumple con esta tipología de la siguiente manera:

- 1041392019: La ciudadana solicita se realice la corrección del número de su cédula en un diploma que fue entregado por la Gerencia de Escuela.

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

Este reclamo fue respondido de forma oportuna a la ciudadana y se incorpora el link para que obtenga el documento.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 37 de las 63 respuestas emitidas en el mes de mayo.

Oportunidad: Dos requerimientos fueron cerrados por fuera de términos.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR FUERA DE TÉRMINOS
Propiedad Horizontal	1
Subdirección de Asuntos Comunes	1

Coherencia: El 97% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

Solución de Fondo: El 95% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una Solución de fondo a la solicitud realizada. Se olvida colocar adjuntar la respuesta al peticionario.

Calidez: El 81% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro. Sin embargo, se encontró que la Subdirección de Asuntos Comunes cerró algunos requerimiento con hojas sin membrete de la Entidad, respuestas escritas en mayúsculas sostenidas y sin firma, incumplándose el protocolo que se debe tener en cuenta para contestar las peticiones ciudadanas consignado en el manual de atención a la ciudadanía.

11. ATENCIÓN TELFONICA

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

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

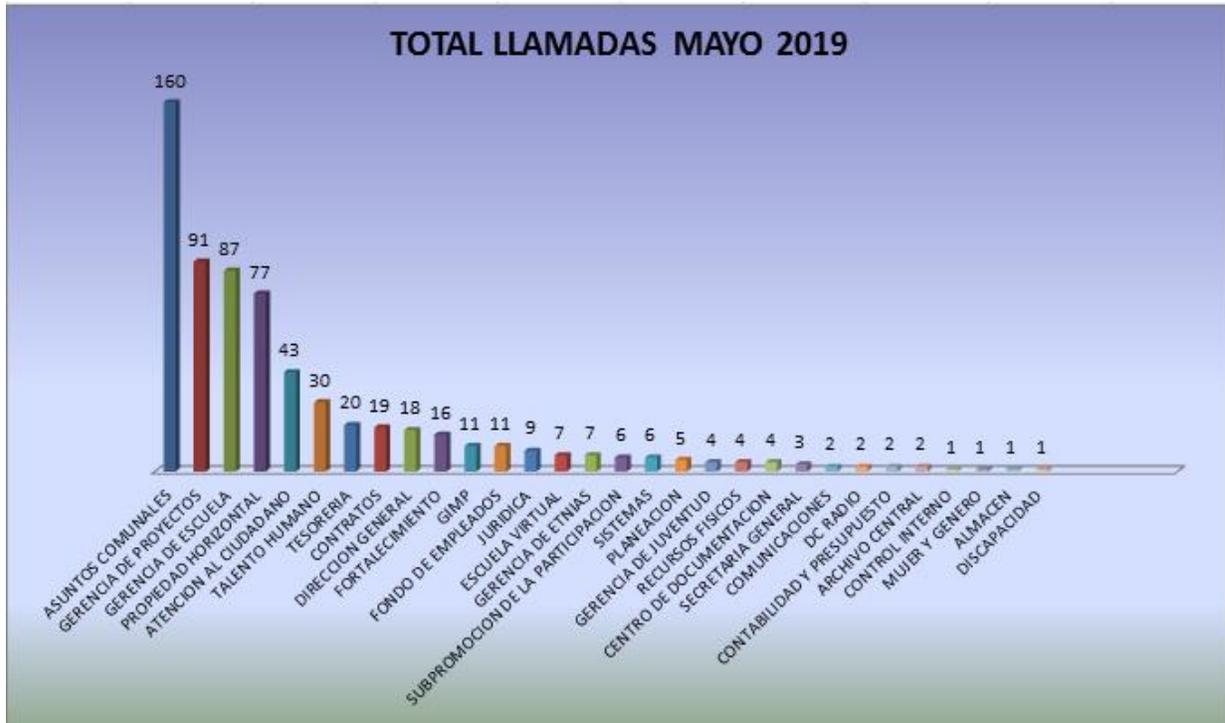
Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

Al igual que en los últimos 3 meses, 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 mayo

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 y llegar al porcentaje de cero respuestas a la ciudadanía emitidas por fuera de los términos de oportunidad.
- En el seguimiento escrito se observa que la Subdirección de Asuntos Comunales, no está cumpliendo con los protocolos para dar respuesta a la ciudadanía a través del canal escrito, los documentos de salida siempre deben realizarse en papel membretado de la entidad, en la referencia siempre se debe hacer alusión al número de radicado de entrada y si es un sdqs debe contener el número de petición, lo anterior con el fin de tener claridad sobre la trazabilidad de la petición.

En esta oportunidad de mejor se debe aplicar la circular 019 del año 2016. La cual emite directrices para la emisión y radicación de comunicados oficiales

- Respecto a los requerimientos cerrados a través del aplicativo sdqs, es una política de su funcionamiento siempre que se cierra una petición adjuntar su respuesta en el aplicativo, no cerrar peticiones con comentarios como lo realizado por la Subdirección Comunal y la Subdirección de Fortalecimiento.
- Nuevamente, se sugiere el diseño de las estrategias o establecer un plan de mejoramiento por parte de Propiedad Horizontal y la Gerencia de Escuela de Participación para que se mitigue la problemática de las llamadas no contestadas. Esto, teniendo en cuenta que son las dependencias que durante todo el año han presentado de forma reiterada el mayor número de llamadas sin contestar.
- En la realización de las encuestas, se siguen observando algunas inconsistencias, por ejemplo, en la localidad de Puente Aranda en donde se registran ciudadanos que no recuerdan haber visitado los espacios de participación.

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

- 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 mayo, fue la solicitud de Inspección vigilancia y control de las organizaciones.
- Durante el presente año, se ha observado la mejora en la oportunidad de respuesta por parte de todas las dependencias, se invita a seguir respondiendo oportunamente a la ciudadanía hasta que se alcance un porcentaje de cero (0) peticiones respondidas por fuera de los términos de oportunidad.
- En general, se observa que la ciudadanía se siente bien atendida en las sedes y espacios 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

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. 13-06-2019 09:05:29

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE5500 O 1 Fol:1 Anex:0

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 DE
SECRETARÍA DE Gestión y Acción Comunal - IDPAC
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC
Obs.:

Bogotá, D.C. Junio 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 mayo

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

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
Mayo 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 11 ciudadanos atendidos, se logra comunicación con 8 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.

USAQUEN:

En el mes de mayo, se registran 4 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 3 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio excelente en general.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

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



**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 16 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 16 ciudadanos; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 6 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio excelente general.

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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Un ciudadano deja la siguiente observación

- Muy oportuna la información por parte del gestor del espacio de participación, se llevaron una muy buena impresión con todas las dinámicas que realiza la entidad, no la conocían pero se quedaron con muy buena impresión.

LOCALIDAD SANTA FE

Se registraron en este mes 16 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 16; de estos ciudadanos, se logra comunicación con 7

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

La calificación en general del servicio fue calificada como excelente.

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 entre regular y mala, el resto de aspectos, como la seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron calificados como regulares.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja 3 observaciones de la siguiente manera:

- El espacio de la alcaldía es inadecuado y muy incomodo
- Quieren garantías de seguridad por parte del idpac para poder realizar la asamblea
- Muy pequeño el lugar, falta privacidad.

LOCALIDAD SAN CRISTOBAL

Se registraron en este mes 68 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 41 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 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 40 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 29 personas; con las cuales se logra comunicación con 11.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general. Mejorándose la satisfacción con relación al mes de abril.

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 buenos.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja 2 observaciones de la siguiente manera:



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- No le dieron respuesta al requerimiento
- Espacio pequeño

LOCALIDAD TUNJUELITO

Se registraron en este mes 39 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 28 ciudadanos, de los cuales, se logra comunicación con 15.

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 63 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 39 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 25 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
- El espacio es feo

LOCALIDAD FONTIBÓN

En este mes, no se registran atenciones.

LOCALIDAD ENGATIVA

Se registraron en la localidad este mes 10 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 10 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 6 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 20% de la población encuestada refiere que el servicio es muy demorado, debido a que solo hay una persona atendiendo y se requiere este servicio (en propiedad horizontal).

De igual forma, al realizar las encuestas, se identificó que un ciudadano fue al espacio de participación en busca de asesoría de propiedad horizontal, lamentablemente, fue un día viernes por lo que no había atención de este proceso, pero tampoco se encontraba el responsable del espacio de participación y los datos de registro fueron tomados por el vigilante sin haber existido la atención. Como resultado de esto, cuando se realiza la encuesta de satisfacción, el ciudadano estaba con un alto grado de insatisfacción, desconcierto y mal genio generando una mala imagen de la Entidad

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

Una ciudadana sugiere contratar más profesionales para el tema de Propiedad Horizontal, ya que se atiende por orden de llegada y los tiempos de espera son elevados, ella llegó a las 10am y fue atendida a las 12m.

LOCALIDAD SUBA

Se registraron en este mes 47 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 32 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 18 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. Sin embargo el 7.63% de la ciudadanía encuestada calificó la comodidad como mala.

LOCALIDAD BARRIOS UNIDOS

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, calificaron el servicio en general como excelente.

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

Un ciudadano comenta que existen problemas de internet.

LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO

Se registraron en este mes 14 personas atendidas. De las cuales, se logra comunicación con 9 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.

LOCALIDAD MÁRTIRES

No se registran atenciones en este mes.

LOCALIDAD PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 30 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 14 personas; sin embargo, se logra comunicación con 13 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente; sin embargo el 7.69% de la ciudadanía encuestada, califica el servicio como regular.

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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

Se presenta la siguiente observación ciudadana:

- No fue la mejor actitud, parcializada hacia la fiscal (servidora de la Subdirección de Asuntos Comunes).



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

LOCALIDAD LA CANDELARIA

En este mes se registró 1 personas atendidas en este espacio de participación lamentablemente, no se logra comunicación con el ciudadano para realizar la encuesta de servicio.

LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE

Se registraron en este mes 36 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 27 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación con 18 de ellas.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente

La amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano, 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, la comodidad, y fueron evaluados como excelentes.

LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR

Se registraron en este mes 32 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 25 personas; de las anteriores se logra comunicación con 11 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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

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**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

- Agradecimiento por la orientación de forma clara y rápida
- Buen servicio rápido

SEDES A Y B

Se registraron en este mes 253 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 70 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 38 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

En general, el servicio es calificado como bueno, sin embargo, el 13.15% de la población encuestada percibe el servicio entre regular y malo. Aumentando el porcentaje de insatisfacción en un 2.34% con respecto al mes de abril.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La limpieza y el orden fueron evaluados como buenos.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

- Lo tuvieron media hora
- Les dieron cita a las 9:am, nunca llego el profesional para la asesoría
- Los citaron a las 9 am y nunca llego el abogado
- Mal servicio
- Visita de la contraloría por eso no fue atendida
- Todavía no le han dado respuesta a un requerimiento interpuesto
- La calificación buena es para atención al ciudadano, de comunales no lo atendieron
- La atendió atención al ciudadano buena atención
- No le gusto el servicio, se demoraron en atender
- Pequeña la oficina
- La cita era con la subdirectora pero no llego



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CONCLUSIONES

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

- Se observa que en la sede B hay un incremento en la insatisfacción del servicio que se está ofreciendo de 2.34% con respecto al mes de abril. Esto por parte de los servidores de la Subdirección de Asuntos Comunales, en donde la ciudadanía se queja por la no atención oportuna, ya que los tiempos de espera para la atención son de 2 horas en promedio.
- En algunas localidades, al realizarse la encuesta, la ciudadanía refiere no haber ido al punto de participación es el caso de la localidad de Puente Aranda
- En la localidad de Engativá, se encuentra un ciudadano con un alto grado de insatisfacción por la no atención oportuna, se realiza el registro en el formato de atención y no se realiza la misma por parte de la persona encargada del espacio de participación.
- 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.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Se observan quejas de la atención de la Sra. Melba que atiende Asuntos Comunes en la localidad de San Cristóbal.

SUGERENCIAS

- ✓ Realizar una sensibilización a los servidores de la Subdirección de Asuntos Comunes en lineamientos sobre servicio a ciudadano, debido a las reiteradas quejas en la atención que ofrecen los servidores de esta área.
- ✓ Se sugiere a la Subdirección de Participación aumentar la divulgación de los lugares en donde se encuentran los espacios de participación, con el fin de atraer masivamente a la ciudadanía y se potencialice la atención en estos espacios.
- ✓ Se sugiere que la Subdirección de Participación Gestione con las dependencias encargadas de verificar la comodidad de los espacios para la atención a la ciudadanía como las redes wifi funcionen de forma oportuna y permanente.

La información 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.