



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 16-07-2019 03:10:22

**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

ALCALDÍA Mayor Cite Este Nr.:2019IE6875 O 1 Fol:1 Anex:5  
ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERNANDO  
DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaría General/CARRILLO GOMEZ HUGO AL  
SECRETARÍA DE GOBIERNO ASUNTO: Asunto: PRIMER INFORME SEMETRAL DE GESTION PROCESO ATEN  
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC Obs.:  
OBS:

Bogotá, D.C. 16 de julio de 2019

Doctor  
Hugo Alberto Carrillo Gómez  
Secretario General  
Ciudad

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

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**



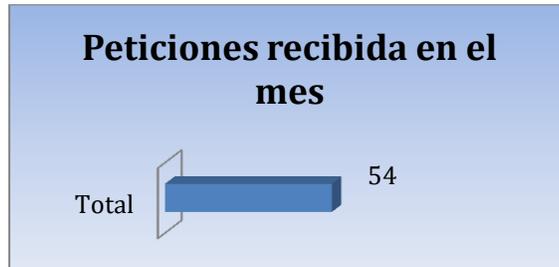
**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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 JUNIO**

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

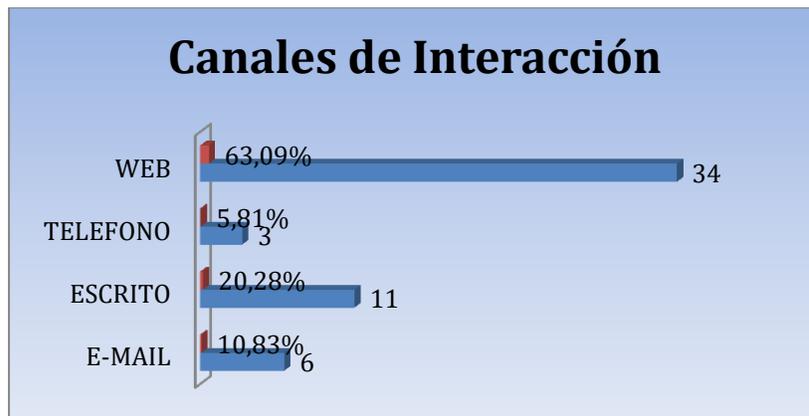
**1. TOTAL PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS POR LA ENTIDAD**



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes recibieron 54 peticiones ciudadanas en el mes. Con respecto al mes de mayo, se percibe una disminución de 18.18%.

**2. CANALES DE INTERACCIÓN**



Total de requerimientos 54

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)



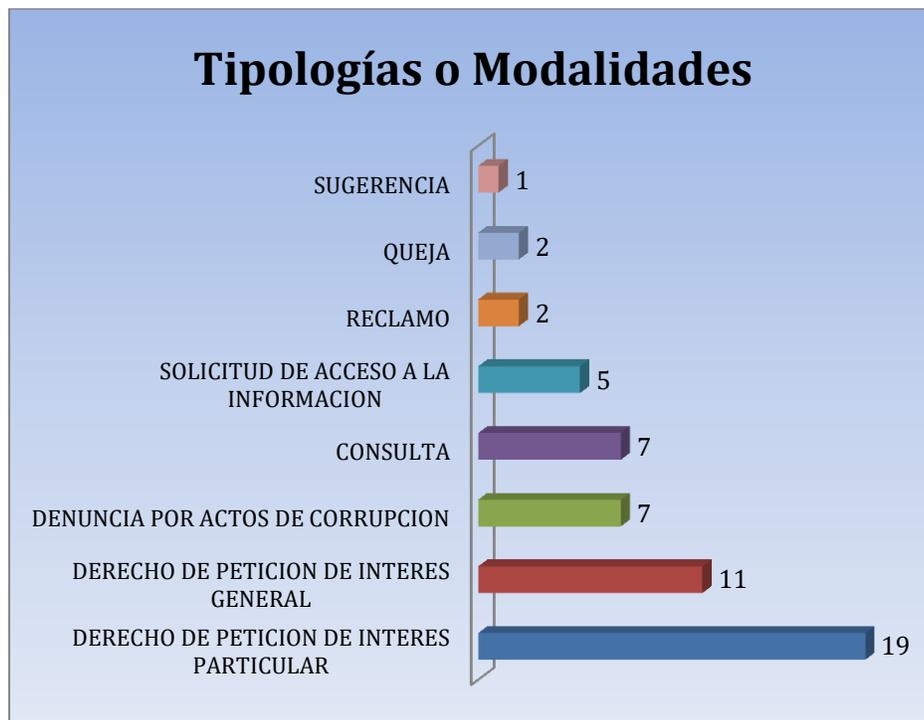


## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Con respecto al mes de mayo, se mantiene la preferencia de la ciudadanía para interponer sus requerimientos, ya que el 63.09%, prefirió hacerlo a través del canal web, el segundo canal preferido por la ciudadanía fue el escrito con el 20.28%.

### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 54

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, varía la tipología más utilizada, ya que el 35.18% de las peticiones registradas este mes por la ciudadanía fueron Derechos de Petición de Interés Particular, seguido por los derechos de Petición de Interés General con un 20.37% y la consulta con un 12.96%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de mayo, el subtema más reiterado fue “inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas” con el 45.17%, seguido de Asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana con el 13.78%.

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	%
Inspección vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas	28	45.17%
Asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana	9	13.78%
Ejecución de obras y proyectos con participación ciudadana	5	8.18%
Comunicación e información fortalecimiento y/o asesorías para la participación	5	7.37%
Asesoría jurídica en legislación comunal y participación ciudadana	3	4.49%
<b>TOTAL SUBTEMAS</b>	<b>50</b>	<b>78.99%</b>
Otros subtemas	13	21.01%
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>100,0%</b>

## 5. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En este mes, no se registraron peticiones ciudadanas con este subtema.

## 6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este mes se observa una disminución del 31.25%, ya que se realizan 11 traslados por no competencia a otras entidades, siendo la Secretaria de General la entidad a la que mayor número de peticiones fueron trasladadas.

ENTIDAD	TOTAL	%
Secretaria Gobierno	2	18.2%
Transmilenio	2	18.2%
IDPYBA	1	9.1%
Idu	1	9.1%
<b>TOTAL ENTIDADES</b>	<b>6</b>	<b>54.6%</b>
Otras entidades	5	45.4%
<b>TOTAL TRASLADOS</b>	<b>11</b>	<b>100,0%</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

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Se cerró el 46.29% de los 54 requerimientos ciudadanos que se registraron en el mes, la Subdirección de Asuntos Comunales, Propiedad Horizontal cerraron el mayor número de requerimientos teniendo en cuenta el periodo anterior.

DEPENDENCIA	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	4	11
AREA DE RECURSOS FISICOS	1		1
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	1		1
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1		1
GERENCIA DE PROYECTOS	1	4	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2		2
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4		4
Propiedad Horizontal	3	11	14
SECRETARIA GENERAL	1	1	2
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	3	29	32
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	1		1
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION		1	1
<b>Total general</b>	<b>25</b>	<b>51</b>	<b>76</b>

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

## 8. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

### QUEJAS

Durante este mes, se registran 2 quejas en el aplicativo, de la cuales:

- 1512252019 este se cambia de tipología por ser un derecho de petición. Este requerimiento, fue contestado oportunamente al ciudadano.
- 1325212019 esta queja es trasladada a Transmilenio por competencia.

Así las cosas, no se recibieron quejas 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)

[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

## RECLAMOS

De igual forma, se reciben 2 reclamos ciudadanos de la siguiente manera:

- 1477932019: Se realiza traslado al IDPYBA por no competencia.
- 3. 1308122019: Se realiza cambio de tipología ya que corresponde a un derecho de petición. Este requerimiento, fue contestado oportunamente al ciudadano.

## 9. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 30 de las 76 respuestas emitidas en los meses de mayo y junio.

**Oportunidad:** Un requerimiento fue cerrado por fuera de términos.

DEPENDENCIA	CANTIDAD DE REQUERIMIENTOS CERRADOS POR FUERA DE TÉRMINOS
Propiedad Horizontal	1

**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 93% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro. Sin embargo, se encontró que la Gerencia de Proyectos cerró una petición en comentarios sin adjuntar oficio y la Subdirección de promoción de la Participación envió la información sin oficio remitatorio.

## 10. ATENCIÓN TELEFONICA

En este mes, se recibieron 452 llamadas, disminuyéndose en un 28.70% con respecto al mes de mayo del año en curso. 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](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

## 11. LLAMADAS NO CONTESTADAS



Nuevamente, la gerencia propiedad Horizontal y Gerencia de Escuela son las dependencias que más dejan de atender llamadas en la Entidad.

## 12. ENCUESTAS: Se adjunta informe de encuestas del mes de junio

## 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.
- 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. Esto, teniendo en cuenta que esta situación se ha vuelto repetitiva durante todo el año.

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

- En la realización de las encuestas, se sugiere que el servicio que se presta en los espacios de participación sea constante, para que se la ciudadanía reconozca estos sitios.

#### 14. CONCLUSIONES

- Durante este mes se observa una disminución significativa en el reporte de las peticiones registradas, esto debido a que los requerimientos de la ciudadanía, se está entregando de forma inmediata no solo en las sedes sino en los espacios de participación de la entidad.
- El canal de comunicación más utilizado por la ciudadanía sigue siendo el Web ya que permite la comunicación con la entidad desde cualquier lugar sin gastos de dinero.
- En este mes, varía la tipología más utilizada, ya que el 35.18% de las peticiones registradas este mes por la ciudadanía fueron Derechos de Petición de Interés Particular y no Consultas como se registró en el mes de mayo.
- El Subtema más consultado por la ciudadanía en el mes de junio, fue “Inspección vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas”; de igual forma, se evidencia que no hubo requerimientos con subtemas de Veedurías Ciudadanas.
- Se observan inconsistencias en el promedio de días de gestión de una petición, ya que así el requerimientos sea trasladado, los tiempos siguen corriendo para la entidad que traslada la petición. Esto, no permite la veracidad en la información.
- Nuevamente, las dependencias que presentan mayor índice de llamadas sin contestar, son: Propiedad Horizontal y Gerencia de Escuela.

Cordialmente;

**Grisel Córdoba**

**Contratista**

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)

**Luis Fernando Ángel**

**Profesional 219-01**

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**Atención a la Ciudadanía**

**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. 16-07-2019 03:12:06

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. - Bienestar Cite Este Nr.:2019IE6876 O 1 Fol:1 Anex:0

ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERNANDO  
DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaria General/CARRILLO GOMEZ HUGO AL  
ASUNTO: Asunto: INFORME ENCUESTA DE SATISFACCION POR PUNTOS DE F  
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC  
Obs.:

Bogotá, D.C. Julio 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 junio

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

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

**BOGOTÁ**  
MEJOR  
PARA TODOS

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

Atención a la ciudadanía  
Junio 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.

En este mes, las localidades de Antonio Nariño, Barrios Unidos, Bosa, Chapinero, Fontibón, Candelaria, Mártires, Puente Aranda, Santa Fe, Teusaquillo y Usme no registraron atenciones, debido a que los servidores que atienden en estos espacios se encontraban en los trámites para la contratación.

## USAQUEN:

En el mes de mayo, se registran 33 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 8 ciudadanos.

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

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio como buena en general.

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

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

## LOCALIDAD DE CHAPINERO

Se registraron en este mes 7 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 7 ciudadanos; sin embargo, no se logra comunicación efectiva con ninguno de ellos de la siguiente manera:

- \* 2 teléfonos se encontraban equivocados
- \* 1 se encontraban en buzón de mensajes
- \* 1 realizaba interventoría en trabajos que había realizado la Alcaldía.
- \* 1 No entraba la llamada
- \* 1 teléfono temporalmente fuera de servicio
- \* 1 No hay extensión para comunicarse



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## **LOCALIDAD SAN CRISTOBAL**

Se registraron en este mes 17 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; con las cuales se logra comunicación con 9.

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

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

### **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 41 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 29 ciudadanos, de los cuales, se logra comunicación con 2.

### **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 KENNEDY**

Se registraron en la localidad este mes 79 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 44 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 34 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, sin embargo el 3.03% de las personas encuestadas, percibe el servicio como regular.

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

La rapidez, confiabilidad, y la efectividad fueron calificados como buenos por el 94.11%, sin embargo, el 5.88% restante, los perciben como regulares.

### **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 ENGATIVA**

Se registraron en la localidad este mes 2 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 2 personas; con las cuales se logra comunicación efectiva.

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

El servicio en general es calificado como bueno.

### **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 11 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 10 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 7 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 excelentes por las personas encuestadas.

### **LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE**

Se registraron en este mes 17 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación con 8 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.

### **SEDES A Y B**

Se registraron en este mes 127 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 55 personas; sin embargo, 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 bueno, sin embargo, el 4.54% de la población encuestada percibe el servicio entre regular.

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

La limpieza y el orden fueron evaluados como buenos.

### **OBSERVACIONES CIUDADANAS:**

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

- No le gusto la atención reciba
- Queda muy lejos el sitio



**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:

- 11 localidades no prestaron servicio a la ciudadanía en los espacios de participación en este mes debido a trámites contractuales.
- En la localidad de chapinero no se pudo realizar la encuesta de satisfacción, ya que los teléfonos recopilados estaban errados o no contestaban y con la única persona que se logra comunicación, era funcionario de la Alcaldía.
- La ciudadanía en términos generales se encuentra satisfecha con la atención ofrecida en los puntos de atención del IDPAC.

## SUGERENCIAS

- ✓ Velar por la prestación del servicio ininterrumpido en los espacios de atención, esto logra que la ciudadanía se fidelice en cada espacio.
- ✓ 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.

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 participación en busca del fortalecimiento de la gestión y atención institucional que se brinda a la ciudadanía.