



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 10-09-2019 03:58:19

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE8155 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 - Secretaria General/CARRILLO GOMEZ HUGO AL

ASUNTO: Asunto: INFRME DE GESTION PROCESO DE ATENCION ALA CIUDAD.

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

Obs.:

Bogotá, D.C. 10 de septiembre de 2019

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

Referencia: Informe de Gestión Proceso de Atención A La Ciudadanía del mes de agosto

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



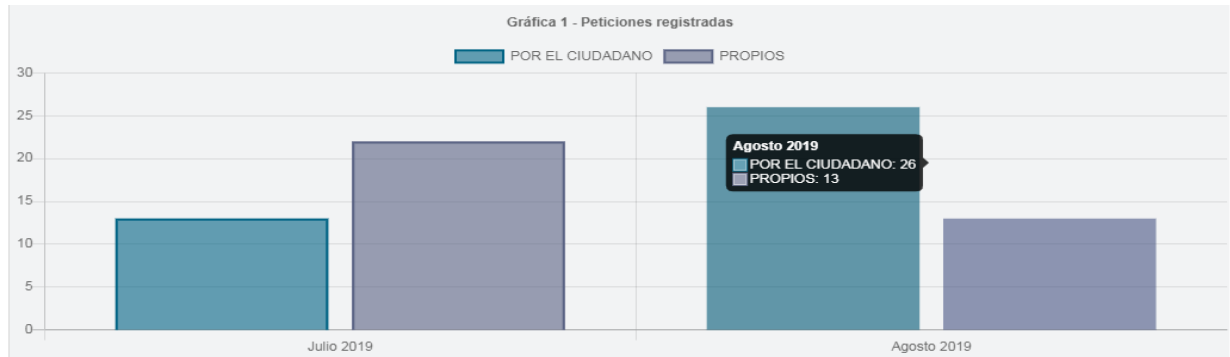
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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 AGOSTO**

En el presente informe, se encuentra registrada la gestión realizada durante el mes de agosto 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

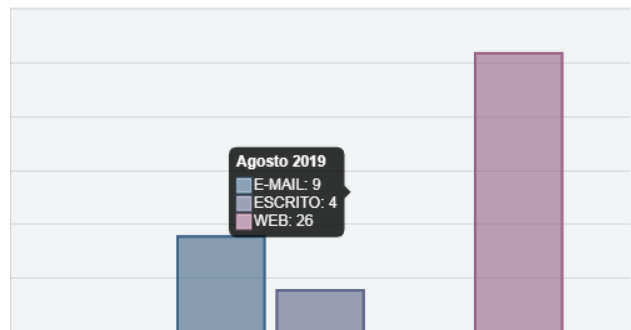


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se registraron 39 peticiones ciudadanas. Con respecto al mes de julio, se percibe un aumento del 10,25% a nivel general y un crecimiento en las peticiones registradas por la ciudadanía ya que los ciudadanos registraron el 66,66% de las 39 peticiones que llegaron al Instituto. Esto, comparado con el de julio, donde la ciudadanía registró el 37.14% del total de los requerimientos allegados a la entidad.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

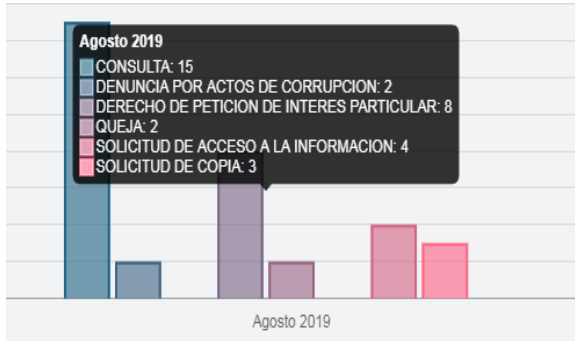
Durante este mes, cambia la preferencia de la ciudadanía para interponer las solicitudes, ya que el 66.66% de la ciudadanía prefirió interponer sus requerimientos vía Web.





ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Total requerimientos 39, Fuente: SDQS, Bogotá te Instituto Distrital de la Participación y Acción EscuchaDPAC



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES

En este mes, la consulta fue la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 38.46% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto.

Total requerimientos 39, Fuente: SDQS, Bogotá te Escucha

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de agosto, el subtema más reiterado fue **“asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana”** con el 36% seguido de **comunicación e información para el fortalecimiento y/o asesorías para la participación”** con el 32% de consultas.

SUBTEMA	TOTAL	%
ASESORÍAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ÉNFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	31	36%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACIÓN	27	32%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	7	8%
EJECUCIÓN DE OBRAS Y PROYECTOS	2	2%
CONFLICTOS AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	1	1%
TOTAL SUBTEMAS	68	80%
OTROS SUBTEMAS	17	20%
TOTAL SUBTEMAS	85	100%

Total requerimientos 39, Fuente: SDQS, Bogotá te Escucha

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 un aumento del 64.28% de las peticiones trasladadas a otras entidades distritales.

ENTIDAD	TOTAL	%
Defensoría del Espacio	2	14%
Secretaría de Gobierno	2	14%
Caja de Vivienda Popular	1	7%
TOTAL ENTIDADES	5	36%
Otras entidades	19	64%
TOTAL TRASLADOS	14	100,0%



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Para este mes se cerró el 72% de los requerimientos ciudadanos que se registraron en el Instituto. El proceso de Atención al Ciudadano fue el proceso con mayor número de requerimientos cerrados, seguido de Propiedad Horizontal.

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	11	44%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	7	28%
PROPIEDAD HORIZONTAL	2	8%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	1	4%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	4%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	4%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	4%
SECRETARIA GENERAL	1	4%
TOTAL	25	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

La Subdirección de Asuntos Comunes fue la dependencia que más requerimientos cerró peticiones del periodo anterior con el 63.6% (periodo julio) seguido de Propiedad Horizontal con el 18.2%(periodo julio).

PETICIONES CERRADAS DE OTROS PERIODOS			
Periodo	Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
Julio 2019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	21	63,6%
Agosto 2019	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	14	40,0%
Agosto 2019	PROPIEDAD HORIZONTAL	6	17,1%
Julio 2019	PROPIEDAD HORIZONTAL	6	18,2%
Agosto 2019	AREA DE CONTRATOS	3	8,6%
Agosto 2019	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION	3	8,6%
Agosto 2019	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	2	5,7%
Agosto 2019	GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2	5,7%
Agosto 2019	OFICINA ASESORA JURIDICA	2	5,7%
Agosto 2019	AREA DE TALENTO HUMANO	1	2,9%
Agosto 2019	GERENCIA DE PROYECTOS	1	2,9%
Agosto 2019	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	2,9%
Julio 2019	SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	3,0%
Julio 2019	SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION	1	3,0%
Julio 2019	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3,0%
Julio 2019	OFICINA ASESORA JURIDICA	1	3,0%
Julio 2019	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	3,0%
Julio 2019	GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	1	3,0%
Total		68	200,0%



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

QUEJAS

En el mes llegan a la entidad 6 quejas de las cuales:

- Las peticiones 1881582019, 1881522019 y la 1955172019 son trasladadas por competencia a otras entidades.
- En la petición 1931872019 se solicita ampliación de la información, pues no contaba con la información para dar respuesta de fondo a la petición.
- La petición 2052042019 no corresponde a la tipología de queja, es una solicitud de IVC. A esta solicitud no se le ha dado respuesta.
- La petición 1820682019 es una queja contra una servidora de la Subdirección de Asuntos Comunales por el no cumplimiento de horario de atención, de acuerdo a lo estipulado en la información socializada a la comunidad por esta subdirección. Esta queja ya fue respondida en tiempo oportuno.

RECLAMOS

Llegan al Instituto 6 reclamos de la siguiente manera:

- Las peticiones 1949052019, 1852042019 y la 1841782019 son trasladadas por no competencia a otras Entidades distritales.
- La petición 1841702019 se cierra por duplicidad ya que es la misma 1841782019 y no es competencia del IDPAC.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 22 de las 48 respuestas emitidas en los meses de julio y agosto.

Oportunidad: En este mes, no se responde dentro de términos a la ciudadanía ya que algunas de peticiones no cerraron los requerimientos.

Las dependencias que no cumplieron con esta condición fueron:

DEPENDENCIA	DIAS FUERA DE TERMINOS	CANTIDAD DE PETICIONES
Subdirección de fortalecimiento	4	1
Oficina asesora jurídica	7	1



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Gerencia instancias mecanismos	SECRETARÍA DE GOBIERNO Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	1
Propiedad Horizontal	7 Días en promedio ya que no se ha dado respuesta a ninguna petición.	4

Coherencia: El 68% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía. La petición 1691852019 se cierra con el envío de una información que el peticionario no requirió.

De igual forma, se cierra la petición 1707432019 solicitando ampliación de la información al ciudadano, utilizando erróneamente el aplicativo.

En la petición 1740432019 se cierra en forma definitiva y no se adjunta la respuesta al peticionario.

Solución de Fondo: El 68% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

Calidez: El 68% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortas y con un lenguaje claro.

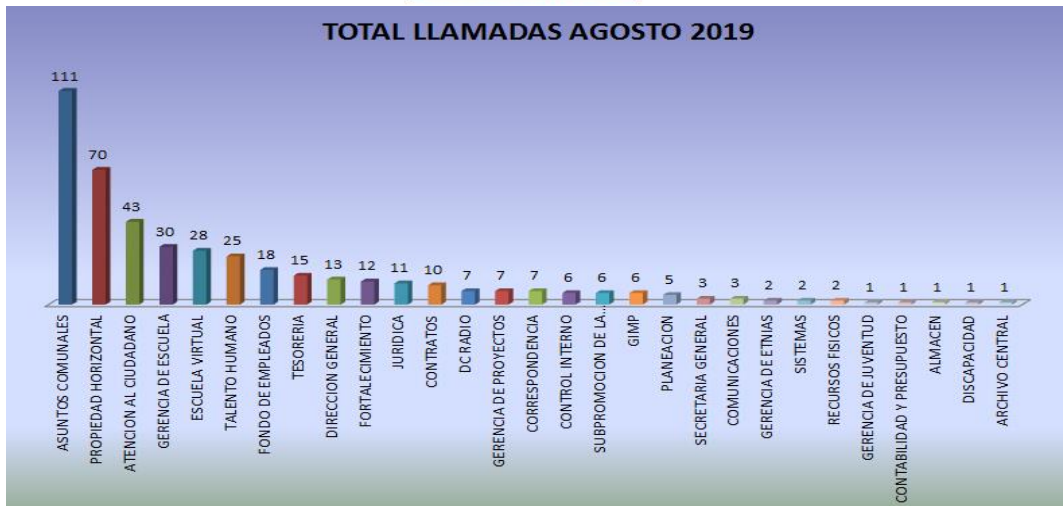
En este mes, solo el 59% de las respuestas emitidas a la ciudadanía cumplen con los parámetros establecidos en la norma NTG.

11. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 447 llamadas, se refleja una disminución del 24.62% con respecto al mes de julio del año en curso. La dependencia que más llamadas recibió fue la Subdirección de Asuntos Comunales, seguido de propiedad horizontal y atención a la ciudadanía como en el mes de julio.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



12. LLAMADAS NO CONTESTADAS



En este mes, se disminuyen las llamadas no contestadas en un 24% la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue propiedad horizontal con el 42,63% del total de las llamadas no contestadas.

13. ENCUESTAS:

Se adjunta informe de encuestas del mes de agosto



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

14. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se sugiere que Propiedad Horizontal realice una estrategia para atender con oportunidad las peticiones ciudadanas y las llamadas de la ciudadanía ya que en el mes de agosto se evidencia una desmejora sustancial.
- Se realizarán mesas de trabajo con las siguientes dependencias: Subdirección de fortalecimiento, propiedad horizontal, gerencia de instancias de mecanismos de participación y la oficina asesora jurídica para el correcto manejo del sistema SDQS Bogotá te Escucha pues se detectaron problemas en su manejo en el seguimiento a las respuestas realizado.
- En la realización de las encuestas, se sugiere que el servicio que se presta en los espacios de participación sea constante, para que la ciudadanía reconozca estos espacios.
- De igual forma se solicita a los espacios de participación hacer el registro semanal de la información ya que al no ser oportuna, se repesa el trabajo de encuestas.

15. CONCLUSIONES

- Con respecto al mes de julio, cambió el canal preferido por la ciudadanía para interponer sus requerimientos, siendo el Web el más utilizado.
- Cambia la tipología más utilizada en el mes de agosto por la ciudadanía, la consulta fue la más utilizada en el mes de agosto.
- El Subtema más consultado por la ciudadanía cambio con respecto al mes anterior, ya que fue “asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana”; al igual que en el mes de julio, se evidencia que no hubo requerimientos con subtemas de Veedurías Ciudadanas.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Se aumenta el tiempo en dar respuesta a las peticiones ciudadanas por parte de algunas dependencias, por lo que se realizarán mesas de trabajo bajar dichos tiempos.
- Se aumenta la cantidad de peticiones respondidas por fuera de términos de diferentes dependencias.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 10-09-2019 04:00:06

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE8157 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

SECRETARÍA DE GOBIERNO ASUNTO: Asunto: INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCION POR PUNTOS DE
Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC Obs.:
y Acción Comunal - IDPAC

Bogotá, D.C. septiembre 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 agosto

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
Agosto 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 USAQUEN:

Se registran 12 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 8 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general. Sin embargo el 33.33% de las personas encuestadas perciben la amabilidad como regular y el lenguaje claro.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron bien evaluados.

LOCALIDAD DE SANTA FE:

Se registran 175 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 20 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron bien evaluados.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

OBSERVACIONES CIUDADANAS

- No ser tan melosos en la atención
- No tratarlo a uno como mijito.

LOCALIDAD DE ANTONIO NARIÑO:

Se registran 21 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 2 ciudadanos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron bien evaluados.

LOCALIDAD DE FONTIBÓN:

Se registran 20 ciudadanos atendidos, se logra comunicación con 3 personas

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 evaluados como excelente.

LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS:

En el mes de mayo, se registran 40 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 16.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

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



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

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

LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO

Se registraron en este mes 14 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación 6.

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 DE CHAPINERO

Se registraron en este mes 14 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación con 5.

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 DE PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 57 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación con 20.



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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron bien evaluados.

LOCALIDAD DE BOSA

Se registraron en este mes 62 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación con 15.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno 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 todas las personas encuestadas lo calificaron entre buenas y excelentes.

LOCALIDAD CANDELARIA

Se registraron en este mes 3 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación.

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 tuvieron una calificación de excelente.

LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR

Se registraron en este mes 57 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 37 personas y se logra comunicación con 18.



**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, califican como excelente el servicio en general.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención tuvieron una calificación de excelente.

LOCALIDAD SAN CRISTOBAL

Se registraron en este mes 25 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 21 personas; con las cuales se logra comunicación con 8

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron evaluados

- No hay atención en el punto local de la alcaldía
- Espacio muy reducido
- Adecuar las instalaciones en la alcaldía local a lugares más privados y amplios

LOCALIDAD USME

Se registraron no se registraron atenciones en este punto de atención

LOCALIDAD KENNEDY

Se registraron en la localidad este mes 43 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 30 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 24 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 entre buena y excelente

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 ENGATIVA

Se registraron en la localidad este mes 31 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 24 personas; con las cuales se logra comunicación efectiva con 5.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente.

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 47 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 32 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 12 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 como bueno sin embargo el 8.33% de la población encuestada lo calificó como malo.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La seguridad, el orden y el horario de atención, fueron evaluados como regulares por las personas encuestadas. La comodidad fue evaluado como mala.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

- Solución conflictividad de la jac y vigilancia por propaganda política
- Forma agresiva de atender
- Que siga estando disponible funcionario para la presencia institucional
- Punto de atención muy reducido

LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE

Se registraron en este mes 10 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 10 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación con 2 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 encuestada.

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 14 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 10 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 8 ciudadanos.

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

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

En general, el servicio es calificado como bueno.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

La limpieza y el orden fueron evaluados como regulares por las personas encuestadas

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

Adecuar bien las instalaciones porque hace mucho frio y es muy incómodo.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- La localidad de Usme, no registra ciudadanos atendidos
- La información se está registrando de forma inoportuna en el formato registro de atención, lo que dificulta el proceso de verificación de la satisfacción de servicio.
- En la sede B del Instituto, la ciudadanía se siente inconforme con las condiciones en las que se está prestando la atención.
- Se deben seguir los protocolos de atención presencial para que la ciudadanía no se incomode con la atención, esto sucede en la localidad Santa Fe.

SUGERENCIAS

- Nuevamente se sugiere realizar el registro oportuno de los ciudadanos que visitan los espacios de participación con el fin realizar las encuestas de satisfacción oportunamente.
- Velar por la prestación del servicio ininterrumpido en los espacios de atención, esto logra que la ciudadanía se fidelice en cada espacio.
- Implementar los protocolos de atención presencial, en donde se especifica cómo deben ser los términos para referirse a un ciudadano.

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

- Verificar en la sede B la posibilidad de que la ciudadanía sea atendida en otro espacio, no a la intemperie como hasta la fecha se está haciendo.

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.

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**