



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 16-08-2019 01:54:30

Al Contestar Cite Este Nr.:2019IE7623 O1 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

SECRETARÍA DE GOBIERNO ASUNTO: Asunto: INFORME DE GESTION

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC

Bogotá, D.C. Agosto 16 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 Julio 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 JULIO**

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

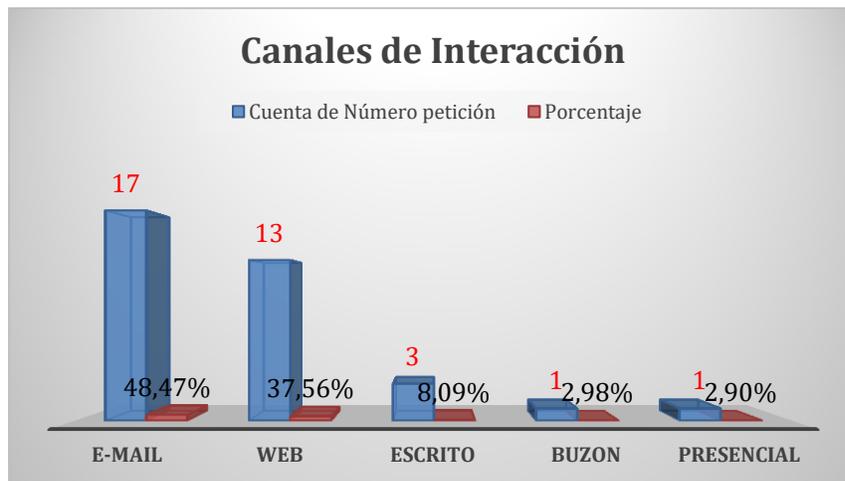
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS POR LA ENTIDAD



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Durante este mes se registraron 35 peticiones ciudadanas. Con respecto al mes de junio, se percibe una disminución de 35.18%.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



Total de requerimientos 35

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co



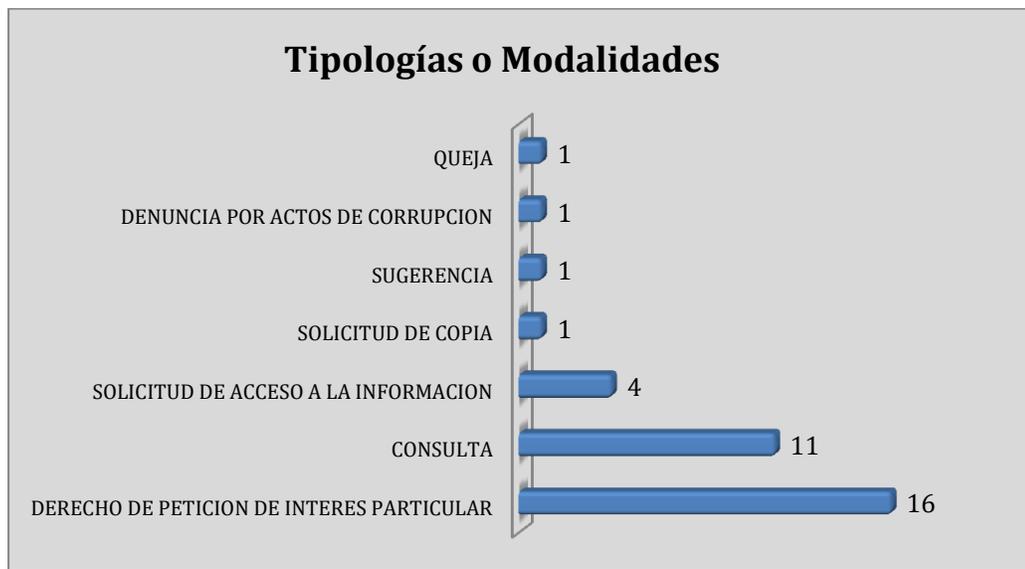


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Con respecto al mes de junio, cambia la preferencia de la ciudadanía para interponer sus requerimientos, ya que el 48.47%, prefirió hacerlo a través del correo electrónico del Instituto desplazando al canal web al segundo lugar con el 37.56%.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Total requerimientos 35

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

En este mes, se mantiene la tipología preferida por la ciudadanía, siendo los derechos de petición de interés particular con el 45.28% la tipología más utilizada.

En segundo lugar se encuentra la consulta con un 31.88%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de junio, 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

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	%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN	44	28.69%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A	35	23.20%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	31	20.56%
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	21	11.91%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	12	7.15%
TOTAL SUBTEMAS	143	91.51%
Otros subtemas	14	8.49%
TOTAL	157	100,0%

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 54.54%, ya que se realizan 5 traslados por no competencia a otras entidades.

ENTIDAD	TOTAL	%
Secretaria del Hábitat	1	20%
Transmilenio	1	20%
Policía Metropolitana	1	20%
Secretaria de Ambiente	1	20%
TOTAL ENTIDADES	4	80%
Otras entidades	1	20%
TOTAL TRASLADOS	5	100,0%

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

Sede A: Calle 35 # 5-35 | Sede B: Av. Calle 22 # 68C-51

Teléfonos PBX: 2417900 – 2417930

Correo electrónico: atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

Teléfonos PBX: 241 7900 - 241 7930

Correo electrónico | atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co

www.participacionbogota.gov.co

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Para este mes se cerró el 46.26% de los requerimientos ciudadanos. La Subdirección de Asuntos Comunales, Propiedad Horizontal cerraron el mayor número de requerimientos teniendo en cuenta el periodo anterior.

Cuenta de Número petición	Etiquetas de columna		
Etiquetas de fila	PERIODO ACTUAL	PERIODO ANTERIOR	Total general
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	100		100
AREA DE CONTRATOS	1		1
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	2	1	3
GERENCIA DE PROYECTOS	1		1
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	1	2
OFICINA ASESORA JURIDICA		1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO		1	1
Propiedad Horizontal	7	6	13
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	10	21	31
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	1	3
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA		1	1
Total general	124	33	157

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

8. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

QUEJAS

En el mes de julio, se recibe una queja direccionada a la Subdirección de Asuntos Comunales con número 182068201, ésta se produce por el no cumplimiento de horario de la servidora que atiende en el punto de atención esta queja llegó el 30 de julio por lo que aun no ha sido contestada.

RECLAMOS

No se reciben reclamos en el mes

SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO Se realiza seguimiento a 23 de las 57 respuestas emitidas en los meses de junio y julio.

Oportunidad: En este mes, todas las peticiones fueron respondidas oportunamente a la ciudadanía.

Las dependencias que más disminuyeron tiempos de respuesta fueron:

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

DATOS EN DÍAS PROMEDIO POR DEPENDENCIA:

DEPENDENCIA	JUNIO	JULIO	DÍAS DE DISMINUCIÓN PROMEDIO
GERENCIA DE ESCUELA	9	4	5
COMUNICACIONES	14	9	5
PROPIEDAD HORIZONTAL	17	7	10
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO	13	8	5
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCION DE LA PARTICIPACIÓN	9	3	7

Coherencia: El 96% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

Solución de Fondo: El 96% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una Solución de fondo a la solicitud realizada.

Calidez: El 96% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

No se puede realizar verificación de la información ya que por error en el manejo del sdqs, no se incorpora la respuesta a la ciudadanía.

9. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 593 llamadas, se refleja un aumento del 23.77% con respecto al mes de junio 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.

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

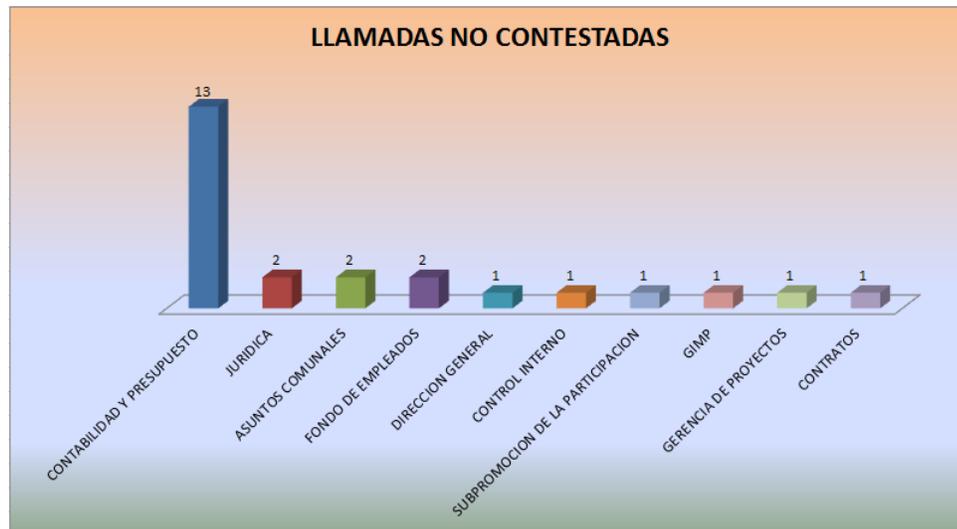
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



10. LLAMADAS NO CONTESTADAS



En este mes, se disminuyen las llamadas no contestadas en un 7.40%. Felicitamos a la Gerencia de Escuela y Propiedad Horizontal, ya que en el mes, contestaron todas las llamadas de la ciudadanía.

De igual forma, se invita a Contabilidad y Presupuesto, la oficina Jurídica y la Subdirección de Asuntos Comunales a contestar las llamadas de 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





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

11. ENCUESTAS: Se adjunta informe de encuestas del mes de julio

12. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se felicita a todas las dependencias ya que este mes TODAS las peticiones ciudadanas fueron respondidas oportunamente.
- Se sugiere el diseño de estrategias por parte de Contabilidad y Presupuesto para que atiendan de forma oportuna las llamadas transferidas del PBX de la entidad.
- Se felicita a la Gerencia de Escuela quienes contestaron de forma oportuna todas las llamadas hechas por la ciudadanía.
- 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.

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

13. CONCLUSIONES

- Con respecto al mes de junio, cambió el canal preferido por la ciudadanía para interponer sus requerimientos, siendo el E-mail el más utilizado.
- Se mantiene la tipología más utilizada por la ciudadanía Derechos de Petición de Interés Particular.
- El Subtema más consultado por la ciudadanía en el mes de abril, fue **COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN**” de igual forma, se evidencia que no hubo requerimientos con subtemas de Veedurías Ciudadanas.
- Se contestaron oportunamente todas las peticiones ciudadanas.

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**

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

Atención a la ciudadanía
Julio 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, Bosa, Mártires y Santa Fe, no registraron atenciones.

LOCALIDAD DE USAQUEN:

Se registran 12 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 8 ciudadanos, que refirieron haber ido a una capacitación y no les entregaron información de la Entidad.

LOCALIDAD DE FONTIBÓN:

Se registran 25 ciudadanos atendidos, lamentablemente, no se logra comunicación con ninguno. Pues todos los teléfonos estaban errados.

LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS:

En el mes de mayo, se registran 49 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 6.

Nuevamente se registran personas a las que no se les da a conocer servicios del Instituto, en este mes, 10 de los personas encuestadas refirieron que no obtuvieron información sobre trámites y servicios de la entidad.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, percibieron un servicio como 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 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 estuvieron bien evaluados ya que el 100% de las personas encuestadas la calificó como excelente.

LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 18 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación con 2.

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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

- Solicita acceso a los cursos virtuales con los equipos del punto

LOCALIDAD DE BOSA

Se registraron en este mes 10 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación con 7.



**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 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 5 personas atendidas, de las cuales se logra comunicación con 3.

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 95 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 40 personas y se logra comunicación con 25.

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 43 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; con las cuales se logra comunicación con 6.



**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 estuvieron evaluados como regulares por los ciudadanos encuestados.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

- El sitio es muy incómodo para la atención.

LOCALIDAD TUNJUELITO

Se registraron en este mes 31 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 18 ciudadanos, de los cuales, se logra comunicación con 4.

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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

La ciudadanía deja las siguientes observaciones:

- Que se mantenga el servicio.

LOCALIDAD USME

Se registraron en este mes 7 personas atendidas, con los cuales, se logra comunicación con 4.



**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.

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 30 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 15 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 6 personas.

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 el 66.67% de la ciudadanía encuestada; sin embargo, el 33.33% la calificó como mala.

LOCALIDAD ENGATIVA

Se registraron en la localidad este mes 14 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 7 personas; con las cuales se logra comunicación efectiva con 3.



**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.

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 40 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 10 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 8 ciudadanos atendidos.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como excelente.

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

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 36 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 10 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación con 5 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.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

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 96 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 30 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 13 ciudadanos.

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:

- La mesa estaba sucia
- La información que recibió fue nula.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- 4 localidades las localidades: Antonio Nariño, Bosa, Mártires y Santa Fe, no registraron los ciudadanos atendidos en el formato establecido, por lo cual, no se pudo realizar encuestas de satisfacción en estas localidades.
- En la localidad de Usaquén, a pesar del registro de 12 personas como atendidas en el espacio, al realizar la encuesta de satisfacción, la ciudadanía refiere no haber sido informados sobre trámites y servicios de la entidad.
- En la localidad de Barrios Unidos se siguen registrando ciudadanos que no ha sido informados sobre trámites y servicios de la Entidad, en este mes, fueron 10 de los ciudadanos registrados que refirieron no conocer la entidad.
- En la localidad de Fontibón, no se pudo realizar encuestas de satisfacción, debido a que todos los teléfonos registrados estaban errados.
- Sobre la atención en la sede B, la ciudadanía refiere la siguientes situaciones:
 - La mesa estaba sucia
 - La información que recibió fue nula.

Sobre las anteriores observaciones dejadas por la ciudadanía se realizan las acciones de mejora para evitar que se vuelvan a presentar.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

SUGERENCIAS

- Realizar el registro de forma inmediata de los ciudadanos que visitan los espacios de participación y sedes con el fin realizar las encuestas de satisfacción oportunamente.
- Velar por la prestación del servicio de forma ininterrumpida en los espacios de atención, esto logra que la ciudadanía se fidelice en cada espacio.
- Se sugiere aumentar la divulgación y promoción por parte de la entidad de los lugares en donde se encuentran los espacios de participación, con el fin de atraer masivamente a la ciudadanía.
- Se solicita verificar la información que se registra en el formato, ya que debido a que los teléfonos en su mayoría son errados no se puede hacer la encuesta de satisfacción.
- Verificar el aseo en donde se va a prestar el servicio en la sede B, ya que la ciudadanía la percibe como mala.

La información consignada en el presente informe fue suministrada por la ciudadanía por otra parte 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.