



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 10-10-2019 08:52:49

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ**

testar Cite Este Nr.:2019IE8854 O 1 Fol:1 Anex:0

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

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

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

ASUNTO: Asunto: INFORME GESTION PROCESO ATENCION A LA CIUDADANIA

OBS.: Obs.:

Bogotá, D.C. 10 de Octubre de 2019

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

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

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



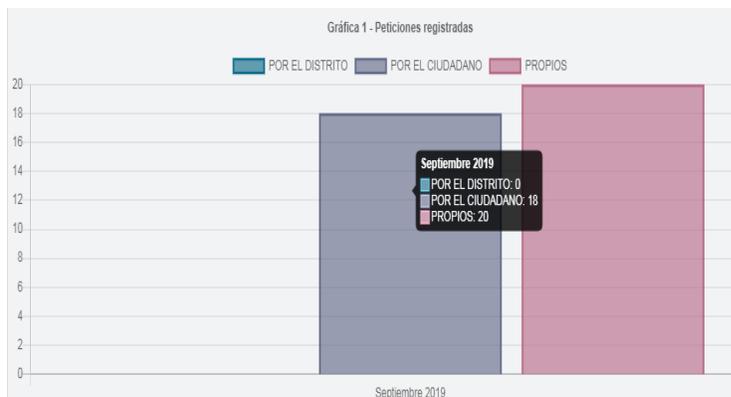
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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 SEPTIEMBRE

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

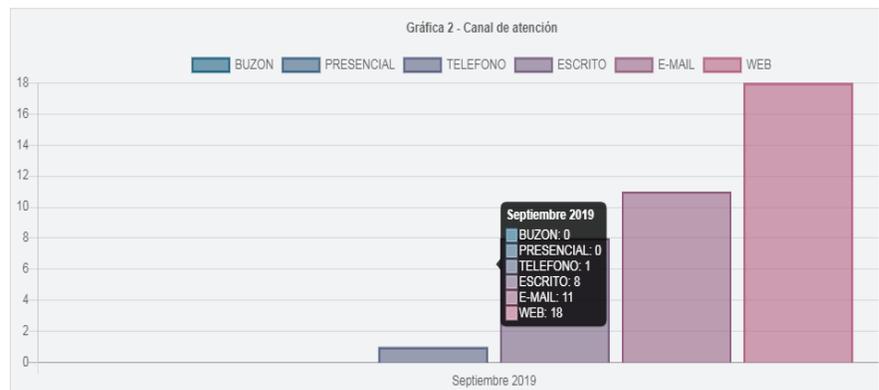


Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

Durante este mes se registraron 38 peticiones ciudadanas. Con respecto al mes de agosto, se percibe una disminución del 2.56% en las peticiones ciudadanas, lo cual es normal para el periodo de septiembre, teniendo en cuenta que la disminución, es de una petición comparada con el mes de agosto.

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Durante este mes, se mantiene la preferencia de la ciudadanía para interponer las solicitudes, ya que el 47.36% de la ciudadanía prefirió interponer sus requerimientos vía Web y le sigue el correo electrónico con el 28.94% de las solicitudes ingresadas.



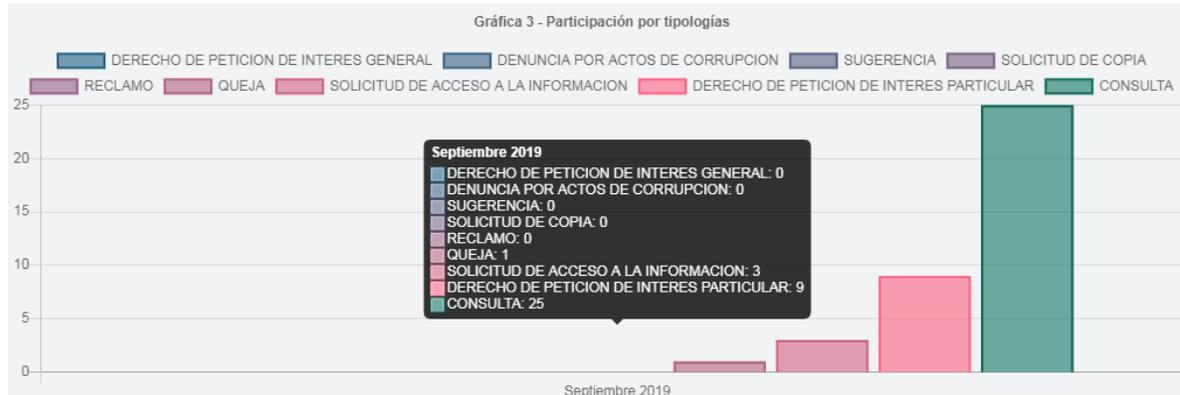
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 38



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 38

En este mes, la consulta fue la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 65.78% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto. En septiembre, no se presentaron derechos de petición de interés general sin embargo, los de interés particular fueron el 23.68%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de septiembre, el subtema más reiterado fue **“comunicación e información para el fortalecimiento y/o asesorías para la participación”** con el 32.43% seguido de Inspección vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas con un 16.22% de las consultas ciudadanas.

SUBTEMA	TOTAL	%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACIÓN	24	32.43 %
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	12	16.22 %
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	13.51 %
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	8	10.81 %
TEMAS ADMINISTRATIVOS	7	9.46 %
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	4	5.41 %
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL ASESORÍA INFORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN	3	4.05 %
EJECUCIÓN DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	2.70 %
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	1.35 %
INFORMACION APROBACION MODIFICACION Y/O COPIAS	1	1.35 %
INSCRIPCIÓN DE DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	1	1.35 %
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	1	1.35 %

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 38

5. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD A LA QUE ES TRASLADADA LA PETICIÓN	Total	Porcentaje
DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO	1	20.00 %
LA TERMINAL DE TRANSPORTE	1	20.00 %
POLICÍA METROPOLITANA	1	20.00 %
SECRETARÍA DE GOBIERNO	1	20.00 %
SECRETARÍA DEL HABITAT	1	20.00 %

En este mes se observa una disminución del 37.5% de las peticiones trasladadas a otras entidades distritales.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 38

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Para este mes se cerró el 37% de los requerimientos ciudadanos que se registraron en el Instituto. La subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más cerró peticiones con el 16%, seguido del proceso Talento Humano con el 5%.

DEPENDENCIA	PETICIONES	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	6	16%
AREA DE TALENTO HUMANO	2	5%
PROPIEDAD HORIZONTAL	2	5%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	1	3%
AREA DE CONTRATOS	1	3%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1	3%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	3%

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 38

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

La Subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más requerimientos cerró peticiones de periodos anteriores, seguido de Propiedad Horizontal.

Dependencia	Cerradas Otro Periodo
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	41
PROPIEDAD HORIZONTAL	12
SECRETARIA GENERAL	2
AREA DE RECURSOS FISICOS	1
AREA DE TALENTO HUMANO	1
AREA DE TESORERIA	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	1
Total	60



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERÍODO

QUEJAS

En el mes llegan a la entidad 3 quejas de las cuales:

- La petición 2129672019 solicita información sobre la existencia de vínculo contractual con la Entidad de un ciudadano. (no es considerada queja)
- La petición 2245472019 es una consulta de propiedad horizontal (no es considerada como queja).
- La petición 2217262019 es una denuncia por invasión del espacio público en la localidad de Ciudad Bolívar (no es considerada queja).

Por lo anterior se concluye que en el periodo no se registran quejas para la Entidad. Existiendo una disminución del 100% con respecto al mes de agosto.

RECLAMOS

En el periodo no se registran reclamos, por lo que se presenta una disminución del 100% con respecto al mes anterior.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 32 de las 65 respuestas emitidas en los meses de agosto y septiembre.

Oportunidad: Durante el mes septiembre se cierran 8 peticiones por fuera de términos legales. A la fecha de la realización del presente informe, todas las peticiones fueron respondidas. A continuación, se detalla las dependencias que no cumplieron con el cierre del requerimiento de forma oportuna.

DEPENDENCIA	PROMEDIO DIAS FUERA DE TERMINOS	CANTIDAD DE PETICIONES
Propiedad Horizontal	10	7
Recursos Físicos	1	1



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

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

Solución de Fondo: El 97% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

Calidez: El 97% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

Se observa una mejora del 29.89% en la emisión de las respuestas a la ciudadanía, esto comparado con el mes de agosto.

Así mismo, se aumenta el porcentaje de cumplimiento de la norma NTG en un 18.05% con respecto al mes anterior.

11. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 522 llamadas a la entidad, reflejándose un aumento del 14.36%, con respecto al mes de agosto. La dependencia que más llamadas recibió fue la Subdirección de Asuntos Comunales, seguido de propiedad horizontal y atención a la ciudadanía.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

12. LLAMADAS NO CONTESTADAS



En este mes, se disminuyen las llamadas no contestadas en un 26.31% con respecto al mes de agosto. Nuevamente, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue propiedad horizontal con el 57.14% del total de las llamadas no contestadas.

13. ENCUESTAS:

Se adjunta informe de encuestas del mes de septiembre

14. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Se reitera la sugerencia a Propiedad Horizontal en la implementación de una estrategia para atender con oportunidad las peticiones ciudadanas y las llamadas de la ciudadanía ya que nuevamente en el mes de septiembre, se reflejan desmejora sustancial en la atención. Con el fin de brindar acompañamiento en la elaboración de estrategias que mitiguen esta problemática, el proceso de atención a la ciudadanía solicita vía oficio una mesa de trabajo con la Subdirección de Asuntos Comunes (líder de Propiedad Horizontal) la cual quedó agendada para el 15 de octubre en la sede B a las 3 pm.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- En este mes, 3 localidades no registraron atención a la ciudadanía en el formato solicitado (Teusaquillo, Usme y Antonio Nariño) por lo que se sugiere para que la ciudadanía reconozca estos sitios la presencia institucional sea constante.
- Nuevamente, se solicita a los espacios de participación hacer el registro semanal de la información pues, se repesa el trabajo de la realización de encuestas.
- Se sugiere a la Subdirección de Asuntos Comunales abordar al compañero mencionado en la queja presentada a través de las encuestas en pro de la mejora del servicio.

15. CONCLUSIONES

- Con respecto al mes de agosto, se mantiene el WEB como el canal preferido por la ciudadanía para interponer sus requerimientos.
- Se aumenta la cantidad de requerimientos respondidos por fuera de términos, por lo que se realizarán mesas de trabajo para mitigar este problema.
- En términos generales, se brinda una atención a la ciudadanía acorde a lo planteado en la Política Pública Distrital.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 10-10-2019 08:47:01

Al contestar Cite Este Nr.:2019IE8853 O1 Folio Anex:0

ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERNANDC
DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaria General/CARRILLO GOMEZ HUGO AL
ASUNTO: Asunto: INFORME ENCUESTAS DE SATIFACCION POR PUNTOS DE F
OBS: Obs.:

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

Bogotá, D.C. octubre 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 septiembre

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
VANDO
MEJOR
S E PA
PARA TODOS

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

Atención a la ciudadanía
Septiembre 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 (espacios y sedes).

En este mes, no se registraron ciudadanos atendidos de la localidad de Antonio Nariño, Usme, Teusaquillo.

LOCALIDAD DE USAQUEN:

Se registran 46 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 11.

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 sin embargo el 9% lo califica como regular.

LOCALIDAD DE TUNJUELITO:

Se registran 40 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 11.

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 entre buenos y excelentes.

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

- El espacio es muy pequeño



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

LOCALIDAD DE SANTA FE:

Se registran 53 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 10 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 38 ciudadanos atendidos, se logra comunicación con 8 personas de las registradas.

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 septiembre, se registran 34 ciudadanos atendidos, de los cuales se logra comunicación con 5.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

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

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

Aspectos como la comodidad, limpieza, orden y 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

LOCALIDAD DE CHAPINERO

Se registraron en este mes 10 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 ya que el 100% de las personas encuestadas la calificó como bueno.

LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 45 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación con 5.

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 45 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación con 14.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general. Sin embargo el 7.14% califica el servicio como regular.

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.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

OBSERVACIONES CIUDADANAS

- Espacio muy pequeño
- Inconformidad con el trámite a su solicitud
- A veces no están todos los funcionarios completos a veces no está la contadora
- Quedaron en mandar formatos de actas y no llegaron

LOCALIDAD CANDELARIA

Se registraron en este mes 19 personas atendidas, con 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 107 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 51 personas y se logra comunicación con 17.

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 90 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 47 personas; 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 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 entre buenos y excelentes.

LOCALIDAD MARTIRES

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 12 personas.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificada como excelente

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.

OBSERVACIONES CIUDADANAS

- Muy escondido el sitio

LOCALIDAD KENNEDY

Se registraron en la localidad este mes 80 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 44 personas; sin embargo, solo se logra comunicación efectiva con 27 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 40 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 29 personas; con las cuales se logra comunicación efectiva con 4.

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 76 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 43 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 6 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

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 la siguiente observación:

- Procedimiento de ley va contrario los procesos de transparencia

LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE

Se registraron en este mes 35 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 26 personas; sin embargo, sólo se logra comunicación con 4 de ellas.

CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:

El servicio en general es calificado como bueno

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

SEDES A Y B

Se registraron en este mes 33 personas atendidas, de las cuales se selecciona una muestra de 25 personas; sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 10 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, se presenta una queja por un mal trato a un ciudadano.

ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:

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

OBSERVACIONES CIUDADANAS:

El sr. HERSILIO BAUTISTA informa que fue mal tratado por el contratista Andrés Hodges de la Subdirección de Asuntos Comunales, pues le dijo que él no era nadie.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- La localidades de Usme, Antonio Nariño y Teusaquillo 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.
- 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.
- Se evidencia mal trato a un ciudadano en la sede B por parte de un contratista de la Subdirección de Asuntos Comunales.
- Solo el 28.40% de las encuestas se han podido realizar debido a que los teléfonos de contacto que se registran en el formato no corresponden a los ciudadanos a los que se les brinda la atención.

SUGERENCIAS

- Se sugiere revisar las estrategias de atención que se desarrollan en los espacios de participación de las localidades de Usme, Antonio Nariño y



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Teusaquillo, ya que no presentaron registro de ciudadanos atendidos en el mes de septiembre.
- Se sugiere realizar una verificación en el punto de atención de la localidad Barrios Unidos ya que presenta baja puntuación en las instalaciones, así como realizar mesa de trabajo con las personas que atienden en este espacio de participación para mejorar la calificación del servicio.
- 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.
- Validar la información registrada por parte de los espacios de participación ya que el 71.59% no corresponde a la ciudadanía atendida.

La información suministrada por la ciudadanía es 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.