



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 08-11-2019 11:02:16

**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ**

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

Contestar Cite Este Nr.:2019IE9966 O 1 Fol:1 Anex:0

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

**DESTINO:** Destino: IDPAC - Secretaria General/VARGAS ALDANA IVAN FEL

**ASUNTO:** Asunto: INFORME GESTION PROCESO

**OBS:** Obs.:

Bogotá, D.C. 8 de Noviembre de 2019

Doctor  
Hugo Alberto Carrillo Gómez  
Secretario General  
Ciudad

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

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**



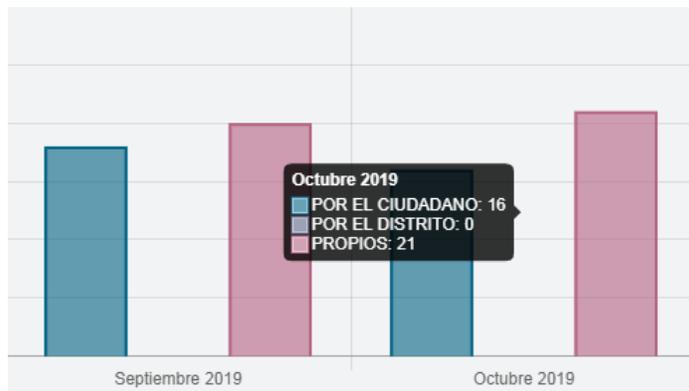
## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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 OCTUBRE

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

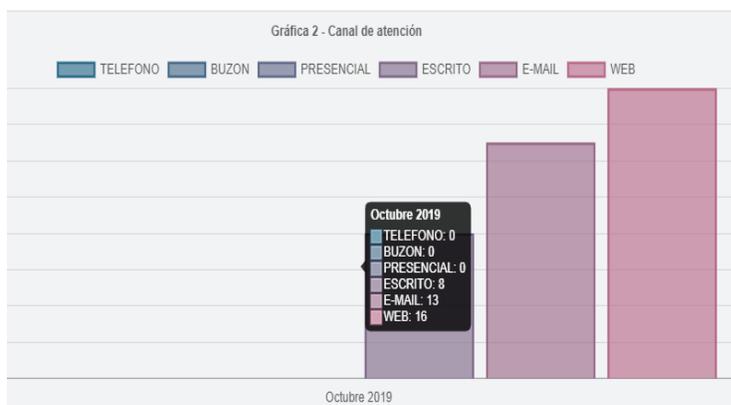
## 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS POR LA ENTIDAD



Durante este mes se registraron 37 peticiones ciudadanas. Con respecto al mes de septiembre, se percibe una disminución del 2.63% en las peticiones ciudadanas, lo cual es normal, teniendo en cuenta que la disminución, es de una petición.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

## 2. CANALES DE INTERACCIÓN



Durante este mes, se mantiene la preferencia de la ciudadanía para interponer las solicitudes, ya que el 43.24% de la ciudadanía prefirió interponer sus requerimientos vía Web y le sigue el correo electrónico con el 37.14% de las solicitudes ingresadas.

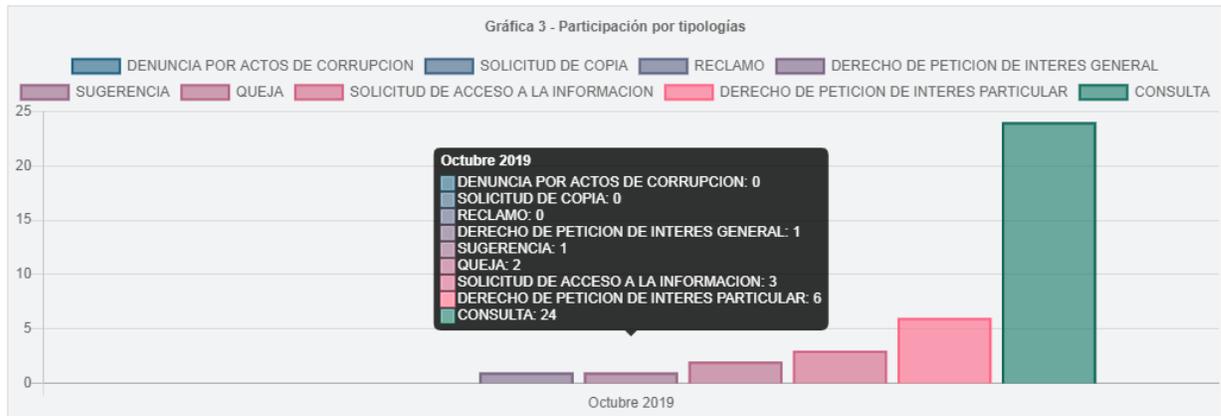
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 37



## 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 37

En este mes, la consulta fue la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 64.86% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto. Seguida de los derechos de petición de interés particular con el 16.21%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de octubre, el subtema más reiterado fue **“comunicación e información para el fortalecimiento y/o asesorías para la participación”** con el 46.48% seguido de Inspección vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas con un 22.54% de las consultas ciudadanas.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 37

| Subtema                                                                                                   | Total     | Porcentaje    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION                            | 33        | 46.48 %       |
| INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS | 16        | 22.54 %       |
| ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA                                     | 7         | 9.86 %        |
| TEMAS ADMINISTRATIVOS                                                                                     | 4         | 5.63 %        |
| CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL                                                     | 2         | 2.82 %        |
| <b>Total</b>                                                                                              | <b>62</b> | <b>87,33%</b> |
| otros Subtemas                                                                                            | 8         | 11,28%        |
| <b>TOTAL GENERAL</b>                                                                                      | <b>70</b> | <b>100%</b>   |

### 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                | Total    | Porcentaje  |
|------------------------|----------|-------------|
| SECRETARIA DE GOBIERNO | 3        | 42.85 %     |
| SECRETARIA DEL HABITAT | 2        | 28.56 %     |
| PERSONERIA DE BOGOTA   | 1        | 14.29 %     |
| SECRETARIA DE AMBIENTE | 1        | 14.29 %     |
| <b>Total</b>           | <b>7</b> | <b>100%</b> |

En este mes se observa un aumento del 28.57% de las peticiones trasladadas a otras entidades distritales. La Secretaria de Gobierno fue la Entidad a la que más se le hizo traslado de peticiones.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 37

### 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

Para este mes se cerró el 67.56% de los requerimientos ciudadanos que se registraron en el Instituto. La subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más cerró peticiones con el 18.91%, seguido del proceso Atención a la Ciudadanía con el 13.51%.

| PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO                   |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| DEPENDENCIA                                               | CANTIDAD  |
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES                         | 7         |
| AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                             | 5         |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO                  | 4         |
| DIRECCIÓN GENERAL                                         | 2         |
| SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL | 2         |
| AREA DE TALENTO HUMANO                                    | 1         |
| GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACIÓN                      | 1         |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                                  | 1         |
| PROPIEDAD HORIZONTAL                                      | 1         |
| SECRETARIA GENERAL                                        | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                              | <b>25</b> |

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 37

### 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

| Peticiones Cerradas de Otros Periodos                     |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| Dependencia                                               | Cantidad  |
| SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES                         | 32        |
| PROPIEDAD HORIZONTAL                                      | 6         |
| AREA DE RECURSOS FÍSICOS                                  | 2         |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA                                  | 2         |
| AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO                             | 1         |
| AREA DE CONTRATOS                                         | 1         |
| GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN      | 1         |
| SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL | 1         |
| <b>Total</b>                                              | <b>46</b> |

La Subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más requerimientos cerró peticiones pendientes de periodos anteriores con el 69.57%, seguido de Propiedad Horizontal con el 13.04%.

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 37



**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

No se reciben quejas ni reclamos en el mes.

## 10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 38 de las 77 respuestas emitidas en los meses de septiembre y octubre.

**Oportunidad:** En el periodo establecido, se cierra 1(una) petición por fuera de términos legales. Es bueno aclarar que la petición fue cerrada en términos vigentes por el área, sin embargo, no se realiza el cierre de manera consolidada de forma oportuna.

A la fecha de la realización del presente informe, todas las peticiones fueron respondidas.

| DEPENDENCIA      | PROMEDIO DIAS FUERA DE TERMINOS | CANTIDAD DE PETICIONES |
|------------------|---------------------------------|------------------------|
| Recursos Físicos | 1                               | 1                      |

**Coherencia:** El 92% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía. En este sentido, la Subdirección de Fortalecimiento, envía erróneamente una respuesta a un peticionario que no corresponde.

**Solución de Fondo:** El 76% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

Este ítem baja mucho con respecto a lo evaluado en el mes de septiembre; se evidencia mal manejo de la plataforma “Bogotá te Escucha” pues en algunos casos se solicita ampliar la información al ciudadano y se cierra la petición como respuesta definitiva sin darle al ciudadano una respuesta de fondo.

**Calidez:** El 84% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

En general, se disminuye el cumplimiento de la norma NTG en un 9% con respecto al mes de septiembre, pues para este mes, solo el 64% de las respuestas que se enviaron a la ciudadanía cumplieron con los parámetros de calidad, calidez, coherencia, solución de fondo y oportunidad.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

**11. ATENCIÓN TELFÓNICA**

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

En este mes, se recibieron 494 llamadas a la entidad, reflejándose una disminución del 5.36%, con respecto al mes de septiembre. La dependencia que más llamadas recibió fue la Subdirección de Asuntos Comunes, seguido de la Gerencia de Escuela y Atención a la Ciudadanía.



**12. LLAMADAS NO CONTESTADAS**



En este mes, se disminuyen las llamadas no contestadas en un 50% con respecto al mes de septiembre. Nuevamente, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue Propiedad Horizontal con el 42.85% del total de las llamadas no contestadas.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

### 13. ENCUESTAS:

Se adjunta informe de encuestas del mes de septiembre

### 14. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- En este mes, 4 localidades no registraron atención a la ciudadanía en el formato solicitado (Teusaquillo, Fontibón, San Cristóbal y Antonio Nariño) por lo que se sugiere que la presencia institucional sea constante. para que la ciudadanía reconozca estos sitios y tengan mayor afluencia.
- 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.
- Revisar las respuestas que se envía a la ciudadanía verificando la calidez, calidad, respuesta de fondo, lenguaje claro y oportunidad, esto debido a que en términos generales, se desmejoró la calidad de las respuestas en la entidad.
- Tener en cuenta los parámetros establecidos para realizar asignaciones, traslados y responder las peticiones ciudadanas entre otras, de una forma óptima del manejo del sistema Bogotá Te Escucha con el fin disminuir los errores que en la actualidad se presentan que interfieren en la solución que se brinda a la ciudadanía.

### 15. CONCLUSIONES

- Con respecto al mes de septiembre, se mantiene el WEB como el canal preferido por la ciudadanía para interponer sus requerimientos.
- Se disminuye en uno (1) la cantidad de requerimientos respondidos por fuera de términos, viendo los resultados de las mesas de trabajo realizadas con varias dependencias.
- Se siguen presentando inconvenientes con el registro oportuno de la ciudadanía atendida en los espacios de participación lo cual genera demoras en el proceso de Atención a la Ciudadanía.
- Este mes no se presentaron quejas de la ciudadanía por la atención



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Se disminuyeron las peticiones ciudadanas contestadas por fuera de términos.
- Se disminuyen las llamadas no contestadas en la entidad en un 50%.
- 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**



IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 08-11-2019 11:00:26

**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ**

testar Cite Este Nr.:2019IE9965 O 1 Fol:1 Anex:0

**SECRETARÍA DE GOBIERNO**

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

**INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC**

**DESTINO:** Destino: IDPAC - Secretaria General/VARGAS ALDANA IVAN FEL

**ASUNTO:**

Asunto: INFORME ENCUESTAS SATISFACCION POR ESPACIOS DE F

**OBS:**

Obs:

Bogotá, D.C. Noviembre 8 de 2019

**Doctores**

**Hugo Alberto Carrillo Gómez**

Secretario General

**Arturo Arias Villa**

Subdirector de Participación

**Antonio Hernández Llamas**

Defensor del Ciudadano

Ciudad

Referencia: Informe Encuestas de Satisfacción por espacios de participación y sedes mes de Octubre.

Respetados Doctores:

Por medio de la presente, se envía el informe de encuestas de satisfacción de los espacios de participación ciudadana y las sedes A y B del IDPAC

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](mailto:atencionalaciudadania@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  
Octubre 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, Teusaquillo, Fontibón, San Cristóbal.

## **LOCALIDAD DE USAQUEN:**

Se seleccionan 44 ciudadanos atendidos, para realizar la encuesta de satisfacción de los cuales se logra comunicación con 1 persona.

## **CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

El ciudadano encuestado califica excelente el servicio.

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

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

## **LOCALIDAD DE TUNJUELITO:**

En este mes, se elige para la realización de las encuestas 15 registros de los cuales se logra comunicación con 9 ciudadanos.

## **CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

Los ciudadanos encuestados, califican como excelente

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

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



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

### **LOCALIDAD DE SANTA FE:**

Se seleccionan 35 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta de satisfacción, de los cuales se logra comunicación con 12.

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

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general, sin embargo el 8.33% de la ciudadanía encuestada lo calificó como regular.

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

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron bien evaluados. Sin embargo, el 8.33% de la ciudadanía encuestada la calificó como regular.

### **LOCALIDAD DE USME:**

Se seleccionan 11 ciudadanos atendidos, para realizar la encuesta de satisfacción de los cuales se logra comunicación con 4 personas.

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

El ciudadano encuestado califica excelente el servicio.

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

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

### **LOCALIDAD DE BARRIOS UNIDOS:**

Se seleccionan 1 ciudadano atendido, para realizar la encuesta de satisfacción.

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

El ciudadano encuestado, percibió 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 eligen este mes 20 ciudadanos de los registrados para encuestar, sin embargo, se logra comunicación con 8 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 bien evaluados ya que todos los encuestados los calificaron como excelentes.

## **LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA**

Se registraron en este mes 8 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**

En este mes se seleccionan 34 ciudadanos para encuestar, de los cuales se logra comunicación con 17.

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

Los ciudadanos encuestados, califican como excelente el servicio recibido.

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

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron con una calificación de excelentes.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## **LOCALIDAD CANDELARIA**

Se seleccionan 17 personas para encuestar, 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 seleccionan 70 personas para encuestar, de las cuales se logra comunicación con 27.

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

Los ciudadanos encuestados, califican como bueno el servicio en general, sin embargo, el 3.70% de la ciudadanía encuestada lo calificó como regular.

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

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención tuvieron una calificación de buena y el 3.70% lo calificó como regular.

## **LOCALIDAD MARTIRES**

Se seleccionan 3 ciudadanos atendidos, para realizar la encuesta de satisfacción. De los cuales solo 1 contesta.

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

El ciudadano encuestado, percibió 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 KENNEDY**

Se seleccionaron 76 personas para realizar las encuestas de satisfacción, sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 27 ciudadanos atendidos.

### **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 seleccionaron 20 personas para realizar las encuestas de satisfacción, sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 7 ciudadanos atendidos.

### **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. Sin embargo, el 14.28% de la población encuestada refiere que es regular.

## **LOCALIDAD SUBA**

Se seleccionaron 22 personas para realizar las encuestas de satisfacción, sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 3 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 excelente.

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

La seguridad y el orden fueron evaluados como excelentes, el horario fue calificado como bueno.

## **LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE**

Se seleccionaron 17 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta, sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 4.

## **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.

## **SEDE B**

Se seleccionaron 15 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta, sin embargo, de las anteriores 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:**

En general, el servicio es calificado excelente

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

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

## **CONCLUSIONES**

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- La localidades de Antonio Nariño, Fontibón, San Cristóbal y Teusaquillo no registra ciudadanos atendidos
- Se sigue registrando de forma inoportuna en el formato registro de atención, lo que dificultando el proceso de verificación de la satisfacción de servicio.
- En localidades como Usaquén y Suba, se presentan grandes dificultades, ya que de la cantidad de ciudadanos que registran (44 y 22) respectivamente, sólo se logra comunicación con 1 y 3 ciudadanos atendidos; el resto de teléfonos se encuentran errados.

## **SUGERENCIAS**

- Nuevamente, se sugiere revisar las estrategias de atención que se desarrollan en los espacios de participación de las localidades de Fontibón, Antonio Nariño, San Cristóbal y Teusaquillo, ya que no presentaron registro de ciudadanos atendidos en este mes.
- Nuevamente se sugiere realizar el registro oportuno de los ciudadanos que visitan los espacios de participación con el fin realizar las encuestas de satisfacción si retrasos.
- Velar por la prestación del servicio ininterrumpido en los espacios de atención, esto logra que la ciudadanía se fidelice en cada espacio.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Se debe realizar una validación de la información registrada por parte de los espacios de participación ya que 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.

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)

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**