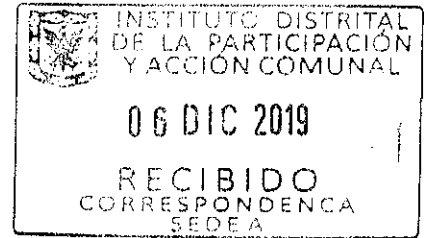




**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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



20191E10859-54

Bogotá, D.C. Diciembre de 2019

Doctor  
Hugo Alberto Carrillo Gómez  
Secretario General  
Ciudad

**Referencia:** Informe de Gestión Proceso de Atención a la Ciudadanía del mes de noviembre

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**



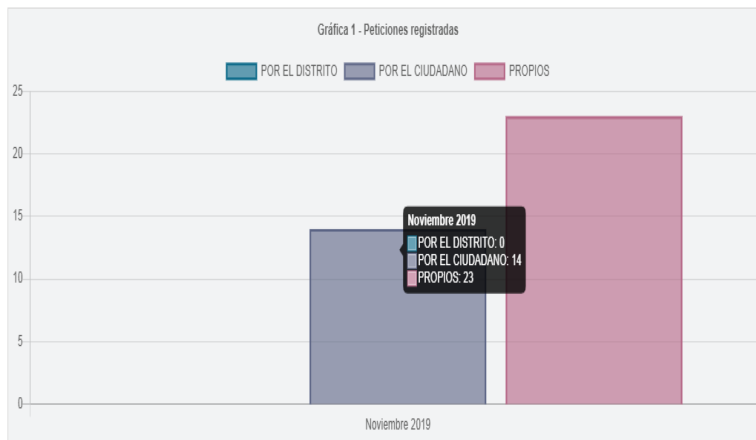
**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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  
NOVIEMBRE**

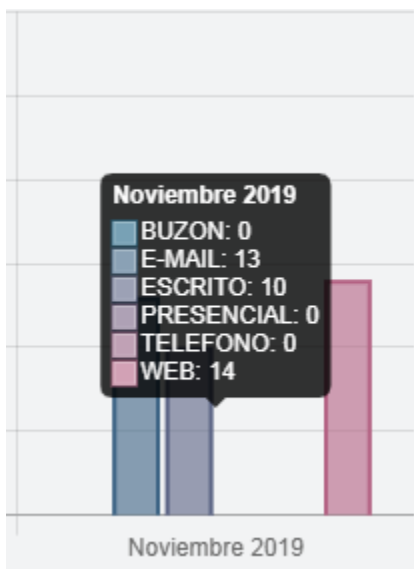
En el presente informe, se encuentra registrada la gestión realizada durante el mes de noviembre del proceso de atención a la ciudadanía con los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad.

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



Durante este mes se registraron 37 peticiones ciudadanas. Con respecto al mes de noviembre no hubo cambio en la cantidad de peticiones gestionadas con respecto al mes de octubre.

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 37.83% de la ciudadanía prefirió interponer sus requerimientos vía Web y le sigue el correo electrónico con el 35.13% de las solicitudes ingresadas.

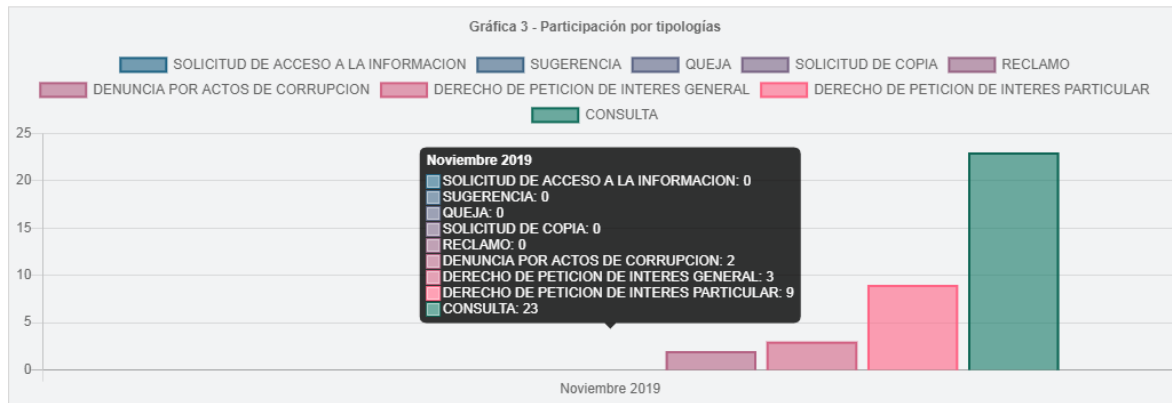
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 37



**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 62.16% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto. Seguida de los derechos de petición de interés particular con el 24.32%.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

Subtema	Total	Porcentaje
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORÍAS PARA LA PARTICIPACIÓN	50	59.52 %
INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	11	13.10 %
ASESORÍAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ÉNFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5	5.95 %
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	3	3.57 %
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ASESORIA INFORMACIÓN METODOLOGÍAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	3	3.57 %
INFORMACIÓN ASESORIA SOBRE CONTRATACIÓN Y/O COPIAS	3	3.57 %
ORGANIZACIONES JUVENILES	2	2.38 %
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	2	2.38 %
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	2	2.38 %
TEMAS ADMINISTRATIVOS	1	1.19 %
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL ASESORÍA INFORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN	1	1.19 %
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	1.19 %

En el mes de noviembre, el subtema más reiterado fue “**comunicación e información para el fortalecimiento y/o asesorías para la participación**” con el 59.52% seguido de Inspección vigilancia y control a organizaciones comunales y otras

relacionadas con comunidades indígenas con un 13.10% de las consultas al igual que en el mes de octubre ciudadanas.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## 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 14.28% en las peticiones trasladadas a otras entidades distritales con respecto al mes de octubre. La Secretaria de Gobierno fue la Entidad a la me más se le hizo traslado de peticiones.

TRASLADOS POR NO COMPETENCIA		
Dependencia	Total	Porcentaje
SECRETARIA DE GOBIERNO	2	33.33 %
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	1	16.67 %
PERSONERIA DE BOGOTA	1	16.67 %
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	16.67 %
SECRETARIA DE PLANEACION	1	16.67 %

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

PETICIONES CERRAS EN EL MISMO PERIODO		
Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
SECRETARIA GENERAL	7	19.44 %
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	6	16.67 %
GERENCIA DE PROYECTOS	6	16.67 %
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	5	13.89 %
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	3	8.33 %
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	3	8.33 %
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	3	8.33 %
AREA DE RECURSOS FISICOS	1	2.78 %
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	1	2.78 %
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	2.78 %

Para este mes se cerró el 100% de los requerimientos ciudadanos que se registraron en el Instituto. La Secretaria General fue la dependencia que más cerró peticiones con el 19.44%, seguido de la Gerencia de Escuela de Participación con el 16.67% del total de las peticiones.



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

### 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

La Subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más requerimientos cerró peticiones pendientes de periodos anteriores con el 45.83%, seguido de Propiedad Horizontal con el 14.58%.

PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES		
Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	22	45.83 %
PROPIEDAD HORIZONTAL	7	14.58 %
SECRETARIA GENERAL	7	14.58 %
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	3	6.25 %
GERENCIA DE PROYECTOS	3	6.25 %
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	4.17 %
AREA DE CONTRATOS	1	2.08 %
AREA DE TALENTO HUMANO	1	2.08 %
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	1	2.08 %
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	2.08 %

Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 37

### 9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

#### Quejas

Se reciben 3 quejas de las cuales se trasladan 2 por no ser competencia del IDPAC, la última, número 2581762019 esta con una tipología errónea, ya que es un reclamo por el no pago del reconocimiento económico por la participación en “Galería abierta”.

#### Reclamos

Se reciben 3 reclamos, de los cuales, ninguno corresponde a esta tipología. De estos, se realiza el traslado por no competencia de uno y los dos restantes son una solicitud de IVC a una Junta de Acción Comunal y una consulta para la misma dependencia.

El reclamo allegado al Instituto, es por no pagar una factura como contraprestación a un trabajo realizado en el proyecto uno más uno.

### 10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 41 de las 60 respuestas emitidas en los meses de octubre y noviembre.

**Oportunidad:** En el periodo establecido, se cierran 3 (tres) peticiones por fuera de términos legales. Una de estas peticiones la de la Gerencia de Escuela fue cerrada



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

entre términos 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
Subdirección de Asuntos Comunales	1	1
Propiedad Horizontal	6	1
Gerencia de Escuela	1	1

**Coherencia:** El 100% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

**Solución de Fondo:** El 95% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

En este mes, Propiedad Horizontal, registró la respuesta incompleta al ciudadano (solo escaneó una página) por lo que no se le entregó la información completa.

**Calidez:** El 100% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

En general, se mejora el cumplimiento de la norma NTG en un 27% con respecto al mes de octubre.

## 11. ATENCIÓN TELFONICA

En este mes, se recibieron 331 llamadas a la entidad, reflejándose una disminución del 32.99%, con respecto al mes de octubre. La dependencia que más llamadas recibió fue la Subdirección de Asuntos Comunales, seguido de Atención a la Ciudadanía y Propiedad Horizontal.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**



## 12. LLAMADAS NO CONTESTADAS



En este mes, se aumentan las llamadas no contestadas en un 36% con respecto al mes de octubre. Nuevamente, la dependencia que dejo de contestar más llamadas fue Propiedad Horizontal con el 45.45% 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 noviembre

### **14. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

- Contestar con oportunidad los requerimientos ciudadanos
- Verificar el registro completo de las respuestas que se envían a la ciudadanía, para responderles de fondo evitando su inconformidad.
- Establecer estrategias para contestar todas y oportunamente las llamadas telefónicas de la ciudadanía y así mejorar el servicio.
- En este mes, 5 localidades no registraron atención a la ciudadanía en el formato solicitado (Antonio Nariño, Usme, Barrios Unidos, Mártires, Engativá) por lo que se sugiere que la presencia institucional sea constante. para que la ciudadanía reconozca estos sitios y tengan mayor afluencia.
- Se debe realizar una validación de la información registrada por parte de los espacios de participación ya que no corresponde a la ciudadanía atendida.
- Verificar los datos registrados por las localidades que más presentan problemas de información con el fin de implementar estrategias para que esto no se siga presentando.

### **15. CONCLUSIONES**

- Con respecto al mes de octubre, se mantiene el WEB como el canal preferido por la ciudadanía para interponer sus requerimientos.
- Se aumenta a tres (3) los requerimientos respondidos por fuera de términos, por esta razón se realizarán mesas de trabajo con las dependencias correspondientes.
- 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.
- Se aumentan en un 36.36% las llamadas no contestadas en la entidad.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Se siguen presentando los inconvenientes con la información que se recopila en la atención a la ciudadanía, ya que es errónea. De 382 llamadas realizadas, solo fueron efectivas 119.
- Las localidades con las que se tuvo mayor dificultad para la comunicación y por ende bajo número de encuestas fueron:

Usaquén  
Chapinero  
Fontibón  
Teusaquillo  
Puente Aranda  
Rafael Uribe

Cordialmente;

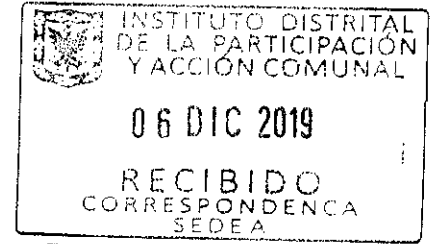
**Grisel Córdoba**  
**Contratista**  
**Atención a la Ciudadanía**

**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



20191E10857-59

Bogotá, D.C. diciembre 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 noviembre

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](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

Noviembre 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 en las localidades de: Usme, Engativá, Barrios Unidos, Mártires y Antonio Nariño.

## **LOCALIDAD DE USAQUEN:**

Se seleccionan los 11 ciudadanos atendidos, para realizar la encuesta de satisfacción de los cuales se logra comunicación con 5 personas.

## **CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

El ciudadano encuestado califica como bueno el servicio.

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

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

## **LOCALIDAD DE FONTIBÓN:**

En este mes, se elige para la realización de las encuestas 17 registros de los cuales se logra comunicación con 2 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 TUNJUELITO:**

En este mes, se elige para la realización de las encuestas 12 registros de los cuales se logra comunicación con 10 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.

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

Se seleccionan 52 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta de satisfacción, de los cuales se logra comunicación con 14.

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

El 14% de la ciudadanía califica el servicio entre regular y malo, el 7% lo califica como bueno y el 79% restante lo califica como excelente.

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

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

### **LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO:**

Se seleccionan 36 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta de satisfacción, de los cuales se logra comunicación con 8.

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

La ciudadanía encuestada califica el servicio en general como excelente.

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

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



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## **LOCALIDAD DE CHAPINERO**

Se registran 30 ciudadanos atendidos de los cuales solo 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 estuvieron bien evaluados ya que todos los encuestados los calificaron como excelentes.

## **LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA**

Se registraron en este mes 14 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 10 ciudadanos para encuestar, con los cuales se logra comunicación, sin embargo solo 4 de las 10 personas encuestadas, informan no conocer nada del IDPAC y no haberse acercado al espacio de participación.

### **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 6 personas para encuestar, de 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 tuvieron una calificación de excelente.

## **LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR**

Se seleccionan 62 personas para encuestar, de las 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 tuvieron una calificación de buena.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## **LOCALIDAD KENNEDY**

Se seleccionaron 67 personas para realizar las encuestas de satisfacción, sin embargo, sólo se logra comunicación efectiva con 28 ciudadanos atendidos.

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

El servicio en general es calificado entre buena y excelente, sin embargo, el 3,70% de las personas califica la efectividad del servicio como malo.

### **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 seleccionaron 20 personas para realizar las encuestas de satisfacción, de las cuales se logra comunicación efectiva con 10 ciudadanos atendidos.

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

El servicio en general es calificado como bueno.

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

En general, los aspectos del punto de atención fueron calificados entre buenos y excelentes.

## **LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE**

Se seleccionaron 20 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta, sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 2.



**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

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.

## **LOCALIDAD SAN CRISTOBAL**

Se seleccionaron 8 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta, sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 2.

## **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 excelente por la ciudadanía encuestada.

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

La seguridad, el orden, el horario de atención y la comodidad fueron calificados como excelentes.

## **SEDE B**

Se seleccionaron 9 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 bueno, sin embargo 1 persona lo calificó como regular.

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

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

## **CONCLUSIONES**

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- Las localidades de Antonio Nariño, Usme, Engativá, Barrios Unidos y Mártires, no registran ciudadanos atendidos, se solicita realizar las acciones que se considere necesarias con el fin que se brinde atención a la ciudadanía en estas localidades para regularizar la atención y fidelizar el servicio de la entidad.
- Se siguen presentando inconvenientes con la información que se recopila en los registros de atención realizada en los espacios de participación ya que es errónea. Cuando se aplica la encuesta de percepción de 382 llamadas realizadas, solo fueron efectivas 119.
- Las localidades con las que se tuvo mayor dificultad para la comunicación con la ciudadanía y por ende bajo número de encuestas fueron:  
Usaquén  
Chapinero  
Fontibón  
Teusaquillo  
Puente Aranda  
Rafael Uribe



ALCALDÍA MAYOR

ciudadanía

- En la localidad de Bosa, la ciudadanía recuerda haber recibido información sobre el IDPAC ni de sus trámites ni servicios, aludían no tener nada que ver con entidades del distrito y se enojaban por la llamada.

## 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 sin retrasos.
- Velar por la prestación del servicio permanente e ininterrumpido en los espacios de participación, esto logra que la ciudadanía se fidelice en cada espacio.
- Se debe realizar una validación de la información registrada por parte de los espacios de participación ya que no corresponde a la ciudadanía atendida.
- Verificar los datos registrados por las localidades que más presentan problemas de información con el fin de implementar estrategias para que esto no se siga presentando.

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.