

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 08-01-2020 11:03:3

Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE52 O 1 Fol:1 Anox:0



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

ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERI
DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaría General/CARRILLO GOMEZ HUGO
ASUNTO: Asunto: INFORME GESTIÓN PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
OBS: Ob Bogotá, D.C. enero de 2020

3
A

Doctor
Hugo Alberto Carrillo Gómez
Secretario General
Ciudad

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

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;

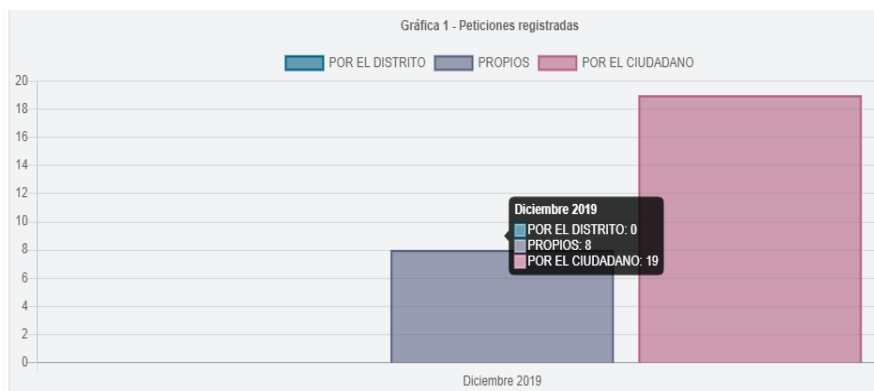
Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC MES DE DICIEMBRE

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

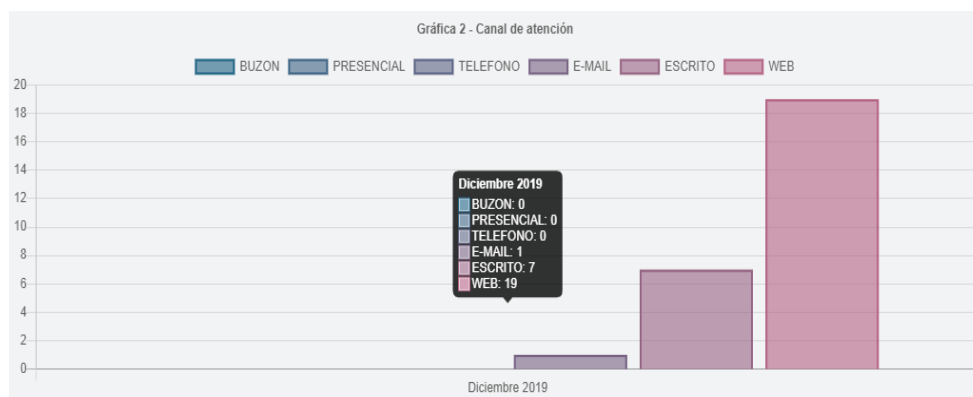


Durante este mes se registraron 27 peticiones ciudadanas, notándose una disminución del 27%, esta disminución es normal para este mes debido a las fiestas navideñas.

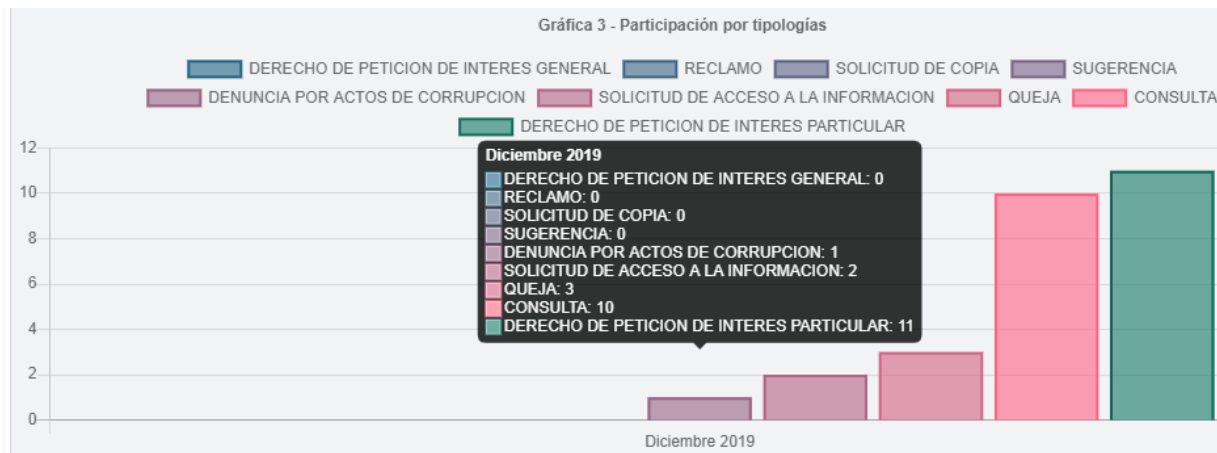
Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital

2. CANALES DE INTERACCIÓN

Durante este mes, se mantiene la preferencia de la ciudadanía para interponer las solicitudes, ya que el 70.37% de la ciudadanía prefirió interponer sus requerimientos vía Web en segundo lugar se encuentra el canal escrito con el 25.92% de las solicitudes ingresadas.



3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



Fuente: Red de quejas Veeduría Distrital total requerimientos 27

En este mes, el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 40.74% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto, seguida de la consulta con el 37.03%.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

En el mes de noviembre, el subtema más reiterado fue **“comunicación e información para el fortalecimiento y/o asesorías para la participación”** con el 46% seguido de Inspección vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades indígenas con un 25% de las consultas al igual que en el mes de noviembre ciudadanas.

SUBTEMA	TOTAL	PORCENTAJE
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	1	2%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	2%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	3%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	2	3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	5%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	3	5%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	5	8%
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	15	25%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	27	46%
TOTAL	59	100%

5. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

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

6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

En este mes se observa un aumento del 100% en las peticiones trasladadas a otras entidades distritales con respecto al mes de noviembre. La Secretaria de Gobierno fue la Entidad a la que más se le hizo traslado de peticiones.

DEPENDENCIA	TOTA	PORCENTAJE
POLICIA METROPOLITANA	1	9%
SUBRED SUR	1	9%
IDPYBA	1	9%
CATASTRO	1	9%
SECRETARIA DEL HABITAT	1	9%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	1	9%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	1	9%
SECRETARIA DE GOBIERNO	4	36%
TOTAL	11	100%

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

PETICIONES CERRADAS EN EL MISMO PERIODO		
Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	Porcentaje
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	4	15%
GERENCIA DE PROYECTOS	2	7%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	9	33%

Para este mes se cerró el 55% de las peticiones que llegaron a la entidad, siendo la Subdirección de Asuntos Comunales quien más cerró

requerimientos seguido de Atención a la Ciudadanía.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

La Subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más requerimientos cerró de periodos anteriores con el 64% seguido de Propiedad Horizontal con el 11%.

Dependencia	Cerradas Otro Periodo	Porcentaje
AREA DE CONTRATOS	1	2%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	1	2%
AREA DE TALENTO HUMANO	2	5%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	2	5%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	2	5%
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	3	7%
PROPIEDAD HORIZONTAL	5	11%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	28	64%
TOTAL	44	100%

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

Quejas

No se reciben quejas en este mes.

Reclamos

Se recibe 1 reclamo instaurado por los participantes de un grupo en la mesa local de grafiti. Dicho reclamo ya fue contestado por la Sub. De Fortalecimiento.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 33 de las 56 respuestas emitidas en los meses de noviembre y diciembre de la siguiente manera:

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 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 TÉRMINOS	CANTIDAD DE PETICIONES
Talento Humano	4	1
Propiedad Horizontal	8	2

Coherencia: El 94% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía. La Subdirección de Asuntos Comunales y Propiedad Horizontal adjuntan respuesta que no corresponde a lo solicitado en la petición por tal razón se incumple con coherencia y con solución de fondo.

Solución de Fondo: El 88% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

La Subdirección de Asuntos Comunales y Propiedad Horizontal adjuntan respuestas que no corresponden a lo solicitado en la petición por tal razón no se proporciona a la ciudadanía una solución de fondo.

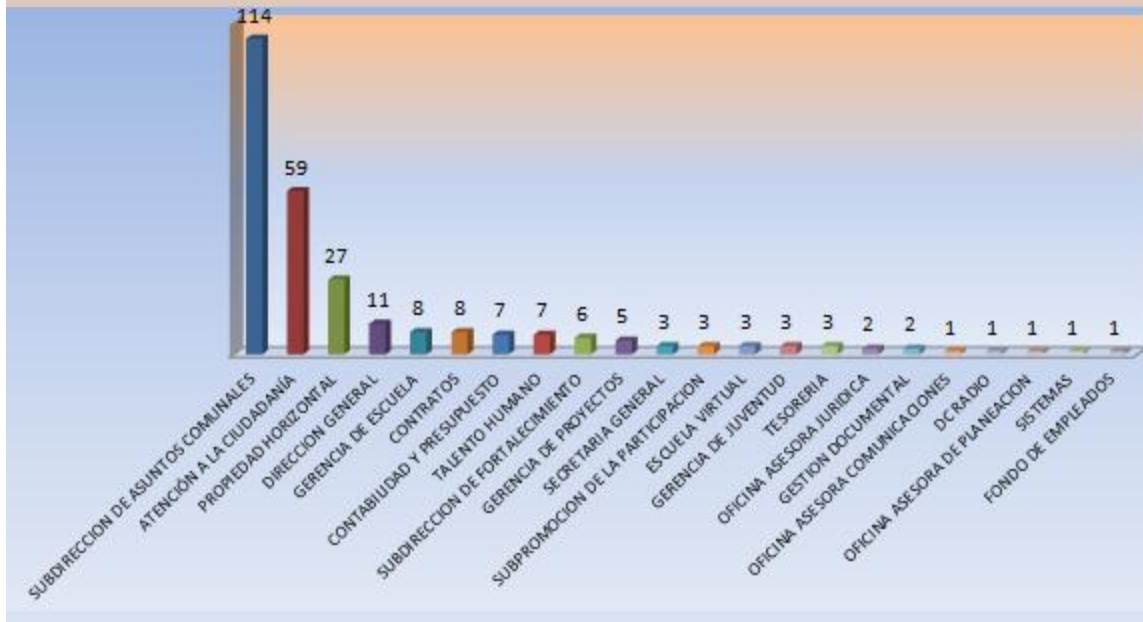
Calidez: El 97% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

En general, se disminuye el cumplimiento de la norma NTG en un 6% con respecto al mes de noviembre.

11. ATENCIÓN TELEFÓNICA

En este mes, se recibieron 276 llamadas a la entidad, reflejándose una disminución del 16.61%, con respecto al mes de noviembre. La dependencia que más llamadas recibió fue la Subdirección de Asuntos Comunales, seguido de Atención a la Ciudadanía y Propiedad Horizontal.

CANTIDAD DE LLAMADAS EN EL MES



12. LLAMADAS NO CONTESTADAS



En este mes, se aumentan las llamadas no contestadas en un 21.42% con respecto al mes de noviembre. Nuevamente, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue Propiedad Horizontal con el 71.42% del total de las llamadas no contestadas.

13. ENCUESTAS:

Se adjunta informe de encuestas del mes de noviembre

14. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Verificar que la respuesta sea correctamente registrada en el sistema Bogotá te Escucha y de acuerdo con lo solicitado por la ciudadanía así se responde de fondo y se evitan inconformidades.
- Cumplir con lo establecido en la ley 1755 contestando oportunamente las peticiones ciudadanas.
- 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 San Cristóbal, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Mártires y Bosa por lo que se sugiere que la presencia institucional sea constante para que la ciudadanía reconozca estos sitios y tengan mayor afluencia.

15. CONCLUSIONES

- Con respecto al mes de noviembre, se mantiene el WEB como el canal preferido por la ciudadanía para interponer sus requerimientos.
- Se registran tres (3) 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 disminuyen en un 16.61% las llamadas a la entidad esto es normal debido a la época de festividades navideñas.
- Se siguen presentando los inconvenientes con la información que se recopila en la atención a la ciudadanía, ya que es errónea. De 260 llamadas realizadas, solo fueron efectivas 112.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01

Atención a la Ciudadanía

Atención a la Ciudadanía



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

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 08-01-2020 11:02:0
Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE51 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: Origen: IDPAC - Atención Al Ciudadano/ANGEL AROS LUIS FERI
DESTINO: Destino: IDPAC - Secretaria General/CARRILLO GOMEZ HUGO /
ASUNTO: Asunto: INFORME Satisfacción por puntos de PARTICIPACIÓN
Bogotá, D.C. diciembre de 2020
OBS: Obs.:

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 diciembre

Respetados Doctores:

Por medio de la presente, se envía el informe de encuestas de satisfacción de los puntos de atención del IDPAC (espacios de participación y sedes)

Teniendo en cuenta la política cero papel de la Entidad, se realiza el envío del documento por correo electrónico, para que se establezcan las acciones de mejora correspondientes en aras de una óptima atención a la ciudadanía.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía



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

Atención a la Ciudadanía Diciembre de 2019

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: San Cristóbal, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Mártires y Bosa.

LOCALIDAD DE USME:

Se seleccionan los 14 ciudadanos atendidos en el espacio de participación, de éstos, se logra comunicación con 5.

Calificación general del servicio:

Los ciudadanos encuestados, califican como excelente la atención en el punto.

Aspectos del punto de atención:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron evaluados como excelentes por el 80% de los ciudadanos encuestados y malos por el 20%.

LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA:

De los 22 ciudadanos registrados como atendidos en el espacio de participación, 21 para realizar la encuesta de satisfacción de los cuales se logra comunicación con 11 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 USAQUEN:

Se registran 31 ciudadanos atendidos en este espacio, de los cuales se seleccionan 29 ciudadanos, para realizar la encuesta de satisfacción de los cuales se logra comunicación con 7 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:

Se registran 13 ciudadano atendidos en el espacio de participación, de los cuales, se logra comunicación con 8

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 TUNJUELITO:

De los 13 ciudadanos registrados como atención en el mes de diciembre en el espacio de participación, se logra comunicación con 8.

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:

De los 38 ciudadanos registrados se seleccionan 25 para realizar la encuesta de satisfacción, de los cuales se logra comunicación con 8.

Calificación general del servicio:

La ciudadanía encuestada califica como buena la atención en este espacio.

Aspectos del punto de atención:

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

LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO:

Se registran 11 ciudadanos atendidos en el espacio de participación de los cuales se logra comunicación con 5.

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.

LOCALIDAD DE CHAPINERO

Se registran 8 ciudadanos atendidos de los cuales solo se logra comunicación con 5.

Calificación general del servicio:

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

Aspectos del punto de atención:

La seguridad, la limpieza, el orden y el horario de atención estuvieron bien evaluados ya que todos los encuestados los calificaron como excelentes.

LOCALIDAD DE PUENTE ARANDA

Se registraron en este mes 22 personas atendidas, con las cuales se logra comunicación con 11.

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 CANDELARIA

Se registran 25 ciudadanos atendidos en este espacio de participación de los cuales se logra comunicación con 10.

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 KENNEDY

Se atendieron 29 ciudadanos en el espacio de atención, de los cuales se logra comunicación efectiva con 14.

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 excelente por la ciudadanía encuestada.

LOCALIDAD SUBA

De las 11 persona registradas en esta localidad, se logra la comunicación con 5.

Calificación general del servicio:

El servicio en general es calificado como bueno, sin embargo, el 20% de las personas encuestadas lo califican como malo

Aspectos del punto de atención:

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

LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE

Se registraron 19 ciudadanos atendidos en el punto de atención, de los cuales se logra comunicación con 5 para realizar la encuesta de satisfacción.

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 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 excelente.

SEDE B

De los 11 ciudadanos atendidos, se logra comunicación con 3.

Calificación general del servicio:

En general, el servicio es calificado bueno.

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:

- La localidades de San Cristóbal, Barrios Unidos, Ciudad Bolívar, Mártires y Bosa no registraron ciudadanos atendidos en este mes.
- Se siguen presentando los inconvenientes con la información que se recopila en la atención a la ciudadanía, ya que es errónea. De 260 llamadas realizadas, solo fueron efectivas 112.

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 ininterrumpido en los espacios de atención, 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.