



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

IDPAC-INST.DIST.DE LA PART.Y ACC.COM. 27-02-2020 10:45:2

Al Contestar Cite Este Nr.:2020IE1795 O1 Fol:1 Anex:0

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

**DESTINO:** Destino: IDPAC - Secretaría General/REINA OTERO ALEXANDE

**ASUNTO:** Asunto: INFORME PROCESO DE GENTION A LA CIUDADANIA

**OBS:** Obs.:

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

Bogotá, D.C. Febrero de 2020

Doctores  
**Alexander Reina Otero**  
Secretario General IDPAC  
**Pablo Cesar Pacheco Rodríguez**  
Jefe Jurídico  
Ciudad

Referencia: Informe de gestión del proceso de Atención a la Ciudadanía correspondiente al mes de Enero de 2020.

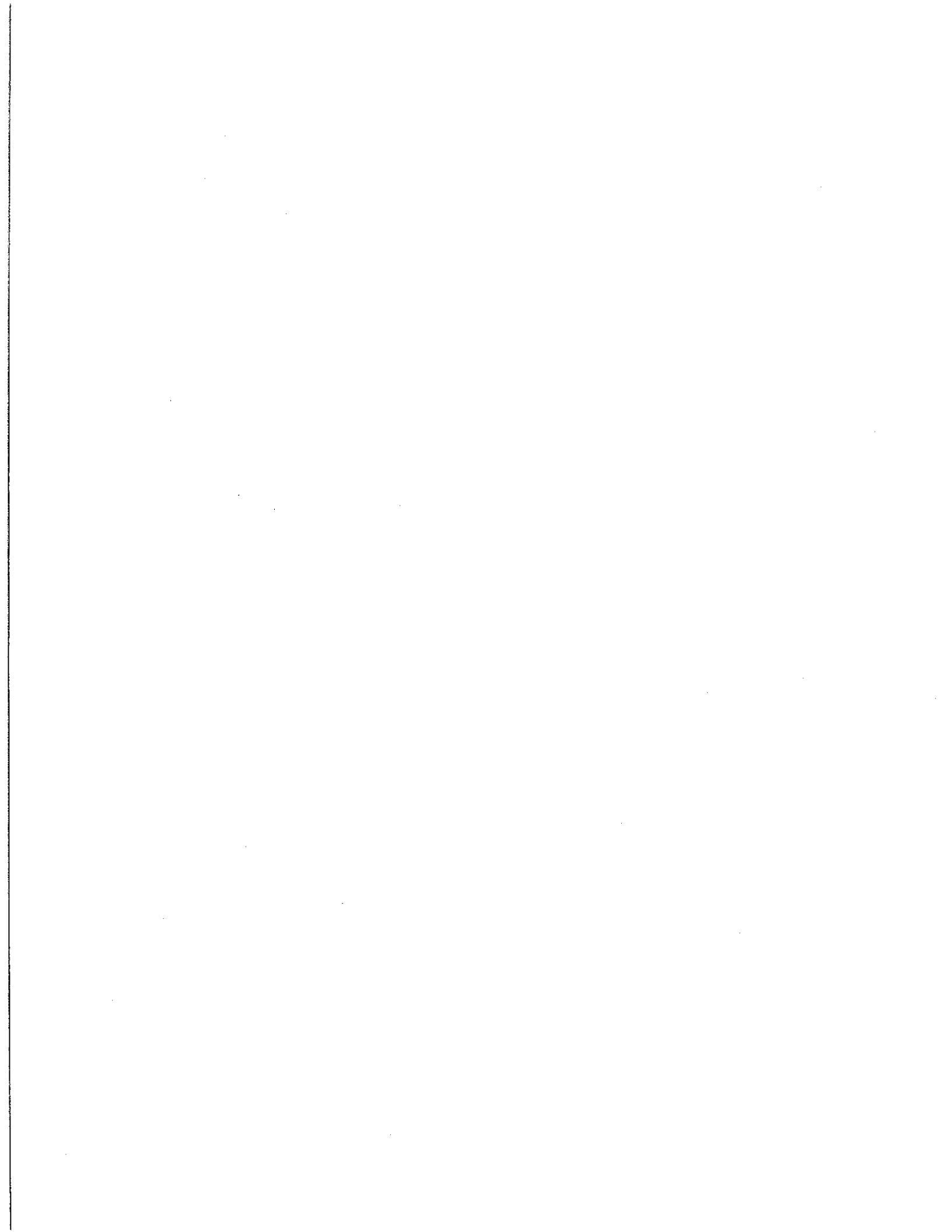
Respetados Doctores:

Por medio de la presente, se envía el informe de la referencia, para su información.

Cordialmente:

**Alejandro Gil Rodríguez**  
Auxiliar Administrativo 407-05  
Atención a la Ciudadanía

**Luis Fernando Ángel**  
Profesional 219-01  
Atención a la Ciudadanía

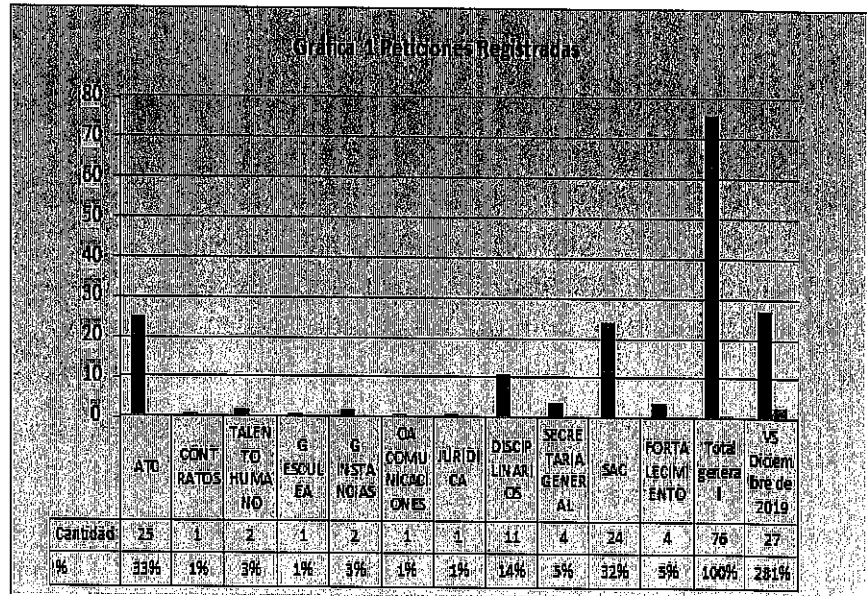


## INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC MES DE ENERO

En el presente informe, se encuentra registrada la gestión realizada durante el mes de enero 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 76 peticiones ciudadanas, notándose un aumento en comparación con el mes de diciembre del año 2019 del 281%, o sea en 49 peticiones para el presente año, este incrementó de peticiones puede ser normal por las solicitudes de las JAC referentes a información de las elecciones que buscan asesoría e información.

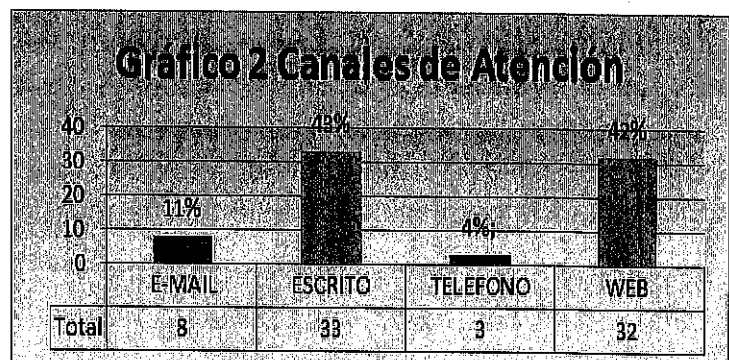


Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General Alcaldía Mayor, Bogotá te escucha.

### 2. CANALES DE INTERACCIÓN

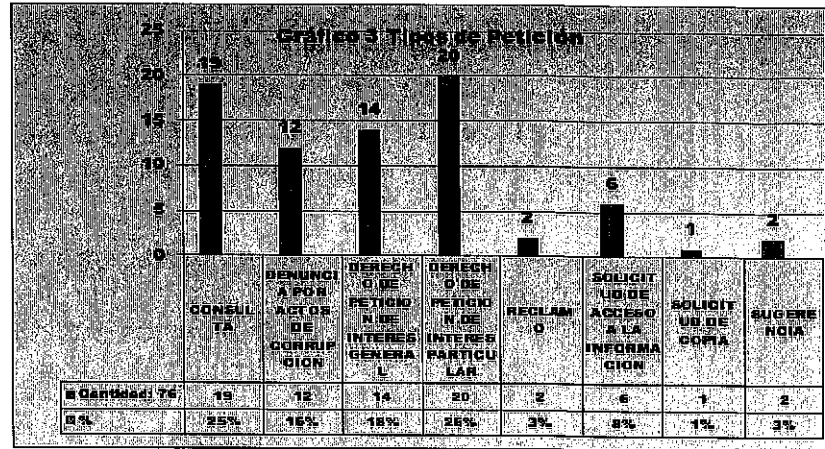
Durante este mes, se incrementó la preferencia de la ciudadanía para interponer las solicitudes, por el canal escrito con un 43.4% y el canal web se mantiene con un 42.1%, en tercer lugar se encuentra el canal e-mail con un 10.5% de las solicitudes ingresadas.

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.



### 3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES.

En este mes, el derecho de petición de interés particular fue la tipología más utilizada por la ciudadanía con el 26% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto, seguida de la consulta con el 25% y en tercer lugar el derecho de petición de interés general con un 18%, lo anterior confirma la preferencia de la ciudadanía en la consulta sobre temas de la Subdirección Comunal.



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General Alcaldía Mayor. Bogotá te escucha.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS.

En el mes de noviembre, el subtema más reiterado fue "Conflicto al interior de las juntas de acción comunal" con un porcentaje del 42%, seguido de traslado de peticiones a entidades Distritales con un porcentaje del 13%, seguido de temas administrativos consultados a la entidad con un 11%. Se resalta los temas más reiterativos consultados a la entidad" los trámites de la Subdirección Comunal". Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

SUBTEMA	%	CANTIDAD
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	1%	1
VEEDURIAS CIUDADANAS	1%	1
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA	4%	3
FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	5%	4
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	7%	5
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	7%	5
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	9%	7
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	11%	8
TEMAS ADMINISTRATIVOS	13%	10
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	42%	32
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	100%	76

### 5. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS.

En este mes, se registró una petición ciudadana con este subtema, donde se solicitaba una relación de todos los contratos de suministro, esta fue gestionada a través de un comentario informal en el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, esta petición no fue tramitada de acuerdo a las políticas de operación del sistema, donde se solicita una respuesta formal, con un CORDIS de salida por parte de la dependencia competente, se realizara mesa de trabajo con la dependencia para subsanar este tipo de respuestas.

Número de Petición	Descripción	Fecha de Recepción de la Solicitud	Dependencia	Subprograma	Cantidad	
5832020	Solicitud relación de todos los contratos de suministro desde	01/01/2016	23/12/2019	SECRETARIA GENERAL	Veedurías Ciudadanas	1
Total General					1	

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

## 6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.

Entidad que recibe	Tipo petición	Cantidad	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	10%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	10%
SECRETARIA DE HACIENDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	10%
IDPYBA	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	10%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	10%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	10%
JARDIN BOTANICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	10%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	10%
SERVICIO CIVIL	SUGERENCIA	1	10%
IDPC	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	10%
TOTAL		10	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

Frente a este ítem hubo una disminución del 1% en los traslados de peticiones respecto al mes de diciembre.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO.

Para este mes, el proceso de Atención a la Ciudadanía cerró el 55% de las peticiones que llegaron a la entidad, siendo quien más gestionó, le sigue la Subdirección de Asuntos Comunes con un 27%, seguida de la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con un 9%. Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

Dependencia	Cerradas Mismo Periodo	%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	18	55%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	9	27%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3	9%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	1	3%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1	3%
SECRETARIA GENERAL	1	3%
TOTAL	33	100%

## 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

La Subdirección de Asuntos Comunes fue la dependencia que más requerimientos cerró de periodos anteriores con el 64% seguido de Propiedad Horizontal con el 11% y en tercer lugar la Subdirección de promoción de la Participación.

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%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

## 9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO.

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Subtema	Cantidad	ESTADO
2937882019	Propiedad Horizontal	QUEJA	ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	1	CERRADO
2982052019	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	(en blanco)	1	CERRADO POR DESESTIMIENTO
3038812019	GERENCIA DE PROYECTOS	QUEJA	TEMAS GESTION FINANCIERA INSTITUCIONAL	1	CERRADO
<b>Total General</b>				<b>3</b>	

Se reciben 3 quejas, que al ser analizadas no corresponden a esta tipología, una es una solicitud de propiedad horizontal, la otra es un tema financiero y la tercera la cerro el sistema por desestimiento del peticionario.

**9.1. Reclamos.**

Número petición	Dépendencia	Tipo petición	Asignación y Estado	Estado	Cantidad
30812020	Subdirección de Asuntos Comunales	RECLAMO	Tema relacionado con el Área de Propiedad Horizontal	En Trámite	1
155522020	Subdirección de Asuntos Comunales	RECLAMO	Tema relacionado con la Ley 743	En Trámite	1
Total General					2

Se reciben 2 reclamos, que no corresponden a esta tipología, son temas de propiedad horizontal y la subdirección comunal, estos requerimientos se encuentran en trámite.

**10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO**

REQUERIMIENTOS	
COMITÉ DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	30
COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA	27
COMITÉ DE PARTICIPACIÓN ESCOLAR	30
COMITÉ DE PARTICIPACIÓN FAMILIAR	30
COMITÉ DE PARTICIPACIÓN JUVENIL	30
OTROS	27

Se realiza seguimiento a 30 de las 77 respuestas emitidas en los meses de diciembre y enero de la siguiente forma:

**Oportunidad:** De las 30 peticiones que se tomaron 27 cumplieron con los términos de oportunidad, 3 presentaron vencimiento de términos legales.

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

Del total de peticiones presentadas durante enero sumando periodo anterior y periodo actual da un total de 105 peticiones, de este total se presentó vencimiento de 10 peticiones. Es de aclarar que el sistema Bogotá Te Escucha – SDQS, viene presentado fallas desde comienzos de enero lo que ha dificultado el cierre de las peticiones dentro del sistema, en reunión realizada con los administradores se acuerda no realizar seguimiento a la oportunidad por cuanto las entidades del Distrito solo disponen de una franja de 2 horas diarias para tramitar las peticiones, siendo imposible cumplir con términos de oportunidad de las peticiones dentro del sistema.

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

**Solución de Fondo:** El 100% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, cumplen con la solución de fondo a la solicitud realizada.

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

En general, de una muestra de 30 peticiones, 27 cumplieron con los estándares de la norma, un 19% que corresponde a 3 o sea el 19% no cumplieron con la norma NTC GT en el mes de enero.

Lo anterior no exonera a las entidades del cumplimiento de los términos legales de las peticiones por fuera de la herramienta.

En el siguiente cuadro se presenta una relación de las peticiones que se vencieron durante el mes de enero.

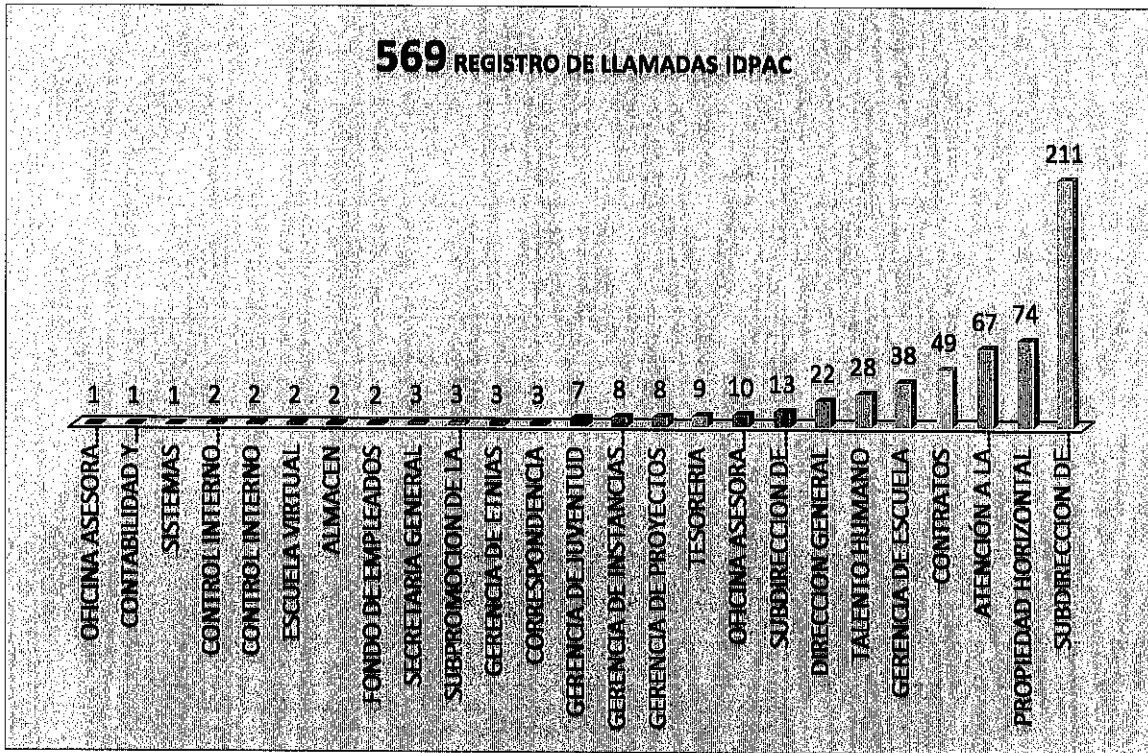


DEPENDENCIA	DÍAS DE MENCIAMIENTO	CANTIDAD DE PETICIONES	OBSERVACIONES
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	3	1	Cierre automático por desestimiento tácito
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	5	1	Cierre automático por desestimiento tácito
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	6	1	Cierre automático por desestimiento tácito
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	1	Cierre automático por desestimiento tácito
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	1	Cierre automático por desestimiento tácito
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	8	1	Cierre automático por desestimiento tácito
AREA DE CONTRATOS	3	1	Trámite solucionado vía mail con evidencia de envío radicación interna 11 feb 2020 la fecha de elaboración de la certificación indica que la solución al requerimiento se dio por canal de comunicación institucional debido a la falla del aplicativo Bogotá te escucha
AREA DE TALENTO HUMANO	7	1	Actualmente se encuentra con vencimiento
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	9	1	Debido a la dificultad con la plataforma Bogotá te escucha, no se envía respuesta y la información registrada en el usuario "email" no es correcta ya que rebota al remitir los adjuntos a dicho correo
GERENCIA DE PROYECTOS	1	1	La respuesta debió haberse unificado desde Subdirección de fortalecimiento para dar una respuesta de fondo al peticionario en cuanto al requerimiento "de describir las acciones implementadas en materia ambiental en temas específicos"
GERENCIA DE PROYECTOS	2	1	
PROPIEDAD HORIZONTAL	1	1	Registro mal tipificado como queja, ya que la competencia es de Propiedad Horizontal y dicha área solo puede emitir orientaciones sobre la ley 675 ya que su función es garantizar la participación a través de la conformación de los consejos locales de PH.
Propiedad Horizontal	5	1	Registro mal tipificado como consulta, ya que la competencia es de Propiedad Horizontal y dicha área solo puede emitir orientaciones sobre la ley 675
SECRETARIA GENERAL	3	1	Solo se registra comentario alegando que se envía respuesta sin adjuntar alguna.
SECRETARIA GENERAL	26	1	Se evidencia que las pretenciones de esta solicitud cumplen con los criterios anteriores; solamente, que no se cerró a través del aplicativo oportunamente.
<b>TOTAL</b>		<b>15</b>	

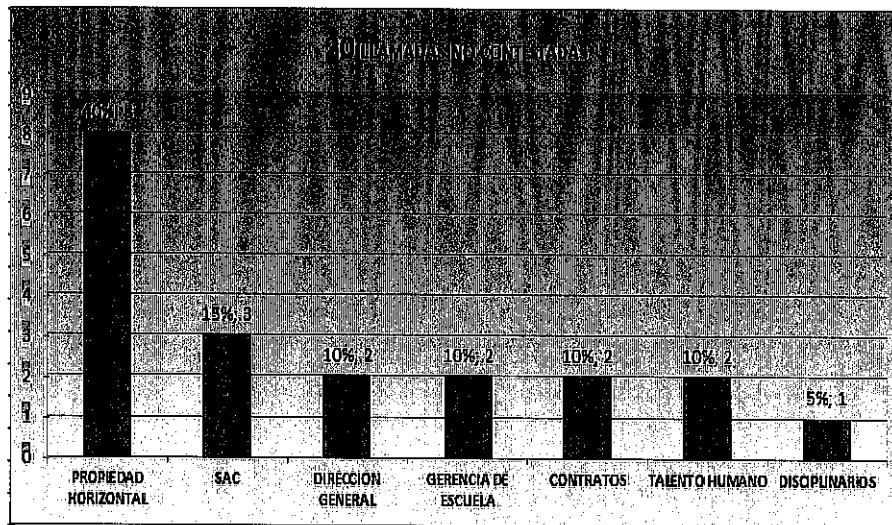
Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio, Secretaría General, Alcaldía Mayor Bogotá te escucha.

## 11. ATENCIÓN TELEFÓNICA.

En este mes, se recibieron 569 llamadas a la entidad, reflejándose un aumento del 206%, con respecto al mes de diciembre. La dependencia que más llamadas recibió fue la Subdirección de Asuntos Comunes con 211, seguido de propiedad horizontal con 74 y atención a la ciudadanía con 67.



## 12. LLAMADAS NO CONTESTADAS.



En este mes, se aumentan las llamadas no contestadas en un 142% con respecto al mes de diciembre. Nuevamente, la dependencia que dejó de contestar más llamadas fue Propiedad Horizontal con el 40%, seguido de la Subdirección de Asuntos Comunes con un porcentaje de 15%.

**Hilos por Interfaces y Referencias**

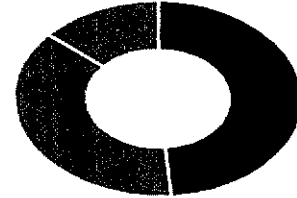
2019-08-01 15:00:00 - 2019-12-12 15:00:00

- WhatsApp\_B - +573182380916
- AppChat - chat\_IDPAC
- WhatsApp\_S - +573182380916

**13. INFORME CHAT BOT**

El chat, es una herramienta que le permite a la ciudadanía acceder a la información relevante y útil de la Entidad rápidamente, a través de éste medio, no solo se pueden contestar las preguntas de la ciudadanía, sino que también se puede hacer el envío de archivos sin necesidad de desplazamientos innecesarios.

Desde el mes de agosto hasta el 10 de diciembre, se han registrado 1.247 conversaciones con la ciudadanía.



Interface	Número	Porcentaje	%
WhatsApp_B	605	49%	49%
AppChat	469	38%	38%
WhatsApp_S	173	14%	14%
	1247		

De estas, el 49% se registraron a través del Whatsapp y un 38% por medio de la página Web.

Los temas que la ciudadanía pregunta más son los concernientes a la Gerencia de Escuela, y de Propiedad Horizontal

Desde el mes de septiembre a 30 de enero, se han registrado 1.247 conversaciones con la ciudadanía.

De estas, el 49% se registraron a través del Whatsapp y un 38% por medio de la página Web.

Los temas que la ciudadanía consulta con más frecuencia son los concernientes a la Gerencia de Escuela, y de Propiedad Horizontal.

Para fortalecer la orientación a la ciudadanía a través del chat, sobre el proceso de elección de dignatarios de las JAC, se solicitó información actualizada a la Subdirección de Asuntos,

Con lo cual el proceso coadyuvara en la orientación a los ciudadanos en el proceso de elecciones.

**14. ENCUESTAS:**

Se adjunta informe de encuestas del mes de enero.

## 15. OPORTUNIDADES DE MEJORA.

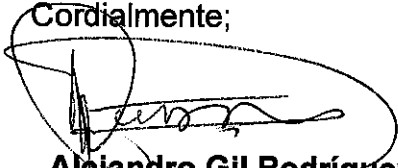
- Verificar que la respuesta sea correctamente registrada en el sistema Bogotá Te Escucha y de acuerdo con lo solicitado por la ciudadanía así se responde de fondo y se evitan inconformidades.
- Cumplir con lo establecido en la ley 1755 contestando oportunamente las peticiones ciudadanas.
- Contestar todas y de forma oportuna las llamadas telefónicas de la ciudadanía y así mejorar el servicio.
- En este mes, 3 localidades no registraron atención a la ciudadanía en el formato solicitado Chapinero, Sumapaz y Puente Aranda, por lo que se sugiere que la presencia institucional sea constante para que la ciudadanía reconozca estos sitios y tengan mayor afluencia y así empoderar la atención a nivel local.

## CONCLUSIONES.

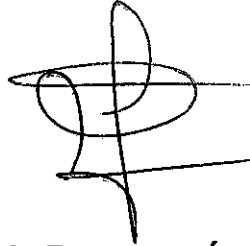
- A diferencia del mes de diciembre, los canales de comunicación escrito y Web, son utilizados en igual porcentaje por la ciudadanía para interponer sus requerimientos.
- Durante el mes de enero, se presentó vencimiento al interior del sistema Bogotá Te escucha de 10 peticiones ciudadanas, por esta razón se realizarán mesas de trabajo con las dependencias que presentaron vencimientos.
- Para el mes de enero, se continúan presentando inconvenientes con el registro oportuno de la ciudadanía atendida en los espacios de participación, lo cual genera demoras en la aplicación de las encuestas de percepción de parte del proceso de Atención a la Ciudadanía.
- Se aumenta en un 206% las llamadas a la entidad, situación que puede ser normal por la aproximación de las elecciones de las juntas de acción comunal.
- Se continúan presentando inconvenientes con la información que se recopila en la atención a la ciudadanía en los espacios de participación, ya que en muchas oportunidades es errónea. De 498 llamadas realizadas, solo fueron efectivas 241 o sea solo el 39.4%
- Es de resaltar, que el sistema Bogotá Te Escucha- sdqs presenta fallas en su operación desde el mes de diciembre de 2020, por tal motivo la oportunidad en el cierre de las peticiones a través del aplicativo no se puede tener en cuenta en este momento, lo anterior no exonera a las entidades del cumplimiento de los términos de oportunidad en las respuestas a los ciudadanos.

- La Alcaldía mayor frente a la situación de falla en la operación técnica del aplicativo ha desarrollado planes de contingencia, así mismo ha informado a los jefes de Control Interno, en aras de tener en cuenta esta situación para efecto de las auditorias que realizan al SDQS.

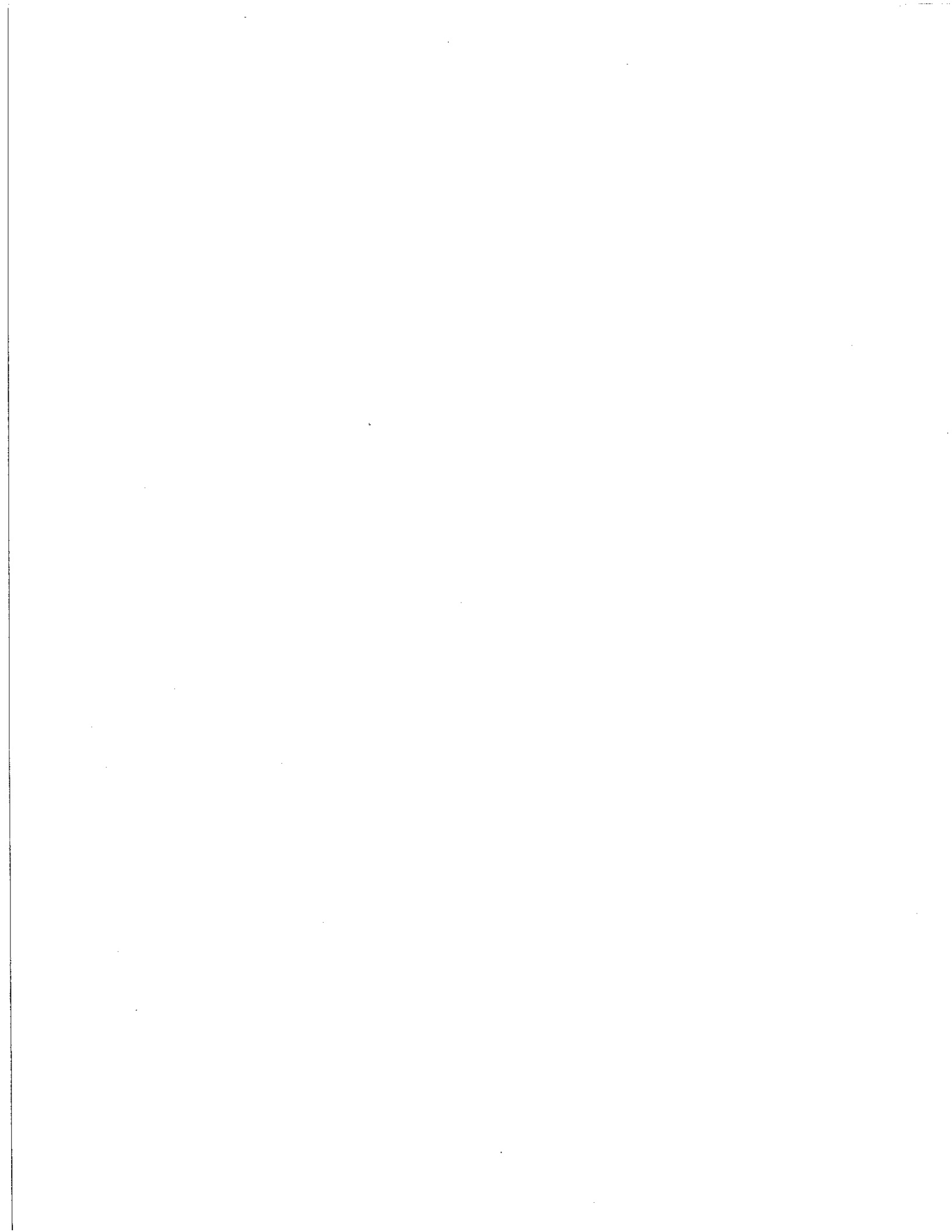
Cordialmente;



**Alejandro Gil Rodríguez**  
**Auxiliar Administrativo Grado 5**  
**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

Enero de 2020



**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: San Cristóbal y Sumapaz.

## **LOCALIDAD DE USAQUEN:**

Se seleccionan un porcentaje de 27 ciudadanos atendidos, para realizar la encuesta de satisfacción de los cuales se logra comunicación con 5 personas.

## **CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

Los ciudadanos encuestados calificaron como excelente 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 9 registros de los cuales se logra comunicación con 7 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.

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**





**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 32 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta de satisfacción, de los cuales se logra comunicación con 16.

**CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

El 100% de la ciudadanía califica el servicio como excelente

**ASPECTOS DEL PUNTO DE ATENCIÓN:**

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

**LOCALIDAD DE TEUSAQUILLO:**

Se seleccionan 10 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 28 ciudadanos atendidos de los cuales no se logra comunicación con ninguno.

## **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**

Se seleccionan 58 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta de satisfacción, de los cuales se logra comunicación con 20.

### **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 18 personas para encuestar, de las cuales se logra comunicación con 9.

### **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 75 personas para encuestar, de las cuales se logra comunicación con 47.

### **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 9 personas para realizar las encuestas de satisfacción, de las cuales se logra comunicación efectiva con 4 ciudadanos atendidos.

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

El servicio en general es calificado como excelente.

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

En general, los aspectos del punto de atención fueron calificados como excelentes.

## **LOCALIDAD RAFAEL URIBE URIBE**

Se seleccionaron 10 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta, sin embargo, de las anteriores 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:**

El servicio en general es calificado como excelente

La amabilidad, el trato respetuoso, digno y humano, el lenguaje claro, la confiabilidad y la rapidez, fueron calificados como excelentes por la ciudadanía encuestada.

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

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

## **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 20 ciudadanos atendidos para realizar la encuesta, sin embargo, de las anteriores se logra comunicación con 11.



**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.

## **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 San Cristóbal y Sumapaz 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 498 llamadas realizadas, solo fueron efectivas 214.
- Las localidades con las que se tuvo mayor dificultad para la comunicación con la ciudadanía y por ende bajo número de encuestas fueron:

Sumapaz  
Chapinero  
Puente Aranda



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## SUGERENCIAS

- 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.

### **Resumen encuestas aplicadas año 2019.**

En el año 2019, se registraron en los archivos 5.472 atenciones ciudadanas en los puntos de atención de la entidad (espacios y sedes).

De este grupo, sólo se logró comunicación efectiva con el 26.15% de estos ciudadanos; es decir, se realizaron 1.411 encuestas de satisfacción a la ciudadanía.

En la realización de las encuestas se identificó lo siguiente:

- Los teléfonos registrados eran erróneos
- La ciudadanía refería que no había recibido información sobre la Entidad
- Se registraba a funcionarios de otras entidades que utilizaban algunos espacios para la realización de algún evento de su entidad, pero no se les daba información del IDPAC.

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**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Abordaje de ciudadanía en filas para obtener información de otra entidad como por ejemplo mercados en algunas alcaldías, pero no se les hablaba del Instituto.
- Se encontró registro de personal que hacían trabajos locativos en algunos espacios (instalación de electricidad, tubería o sonido en puntos de atención).

**Observaciones Ciudadanas**

En el proceso de la encuesta, algunas personas dejaban comentarios que fueron incluidos en cada informe de acuerdo a su recepción; a continuación, se encontrará el consolidado de las registradas durante el año de la siguiente manera:

Antonio Nariño	<ul style="list-style-type: none"><li>• Agilidad en los autos de reconocimiento solicitados.</li><li>• Desea control y vigilancia oportuna en su JAC.</li><li>• El Idpac siempre atiende bien a la Juntas de Acción Comunal</li><li>• No hay puntualidad en el horario de trabajo ya que el funcionario llegó tarde al encuentro para brindar la información</li><li>• sobre una convocatoria del proyecto Uno + Uno todos Una + Una todas y no fue preciso en la misma.</li><li>• Quedaron muchas dudas porque no especifico las condiciones de la convocatoria y fue muy general con la información del proyecto Uno + Uno todos Una + Una todas</li></ul>
Chapinero	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todo muy bien</li><li>• Agradece el seguimiento al servicio</li><li>• Faltaron al compromiso de llamarlo</li><li>• Todo muy bien</li><li>• El espacio del físico del Idpac debería ser más reservado por los temas que se tratan.</li><li>• No hay espacio para reuniones</li><li>• Buscó Alejandro Mitchel y nunca lo encontró en los horarios establecidos</li><li>• Desea imparcialidad de la gestora comunal y estar dispuesta a escuchar y comprender a la comunidad.</li></ul>
Kennedy	<ul style="list-style-type: none"><li>• No tienen la información requerida</li><li>• No están empapados de los temas</li><li>• Más claridad en la respuesta</li></ul>

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**





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

En general, la ciudadanía encuestada calificó el servicio recibido en el IDPAC entre bueno y excelente.

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**

