

INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC MES DE FEBRERO 2020

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

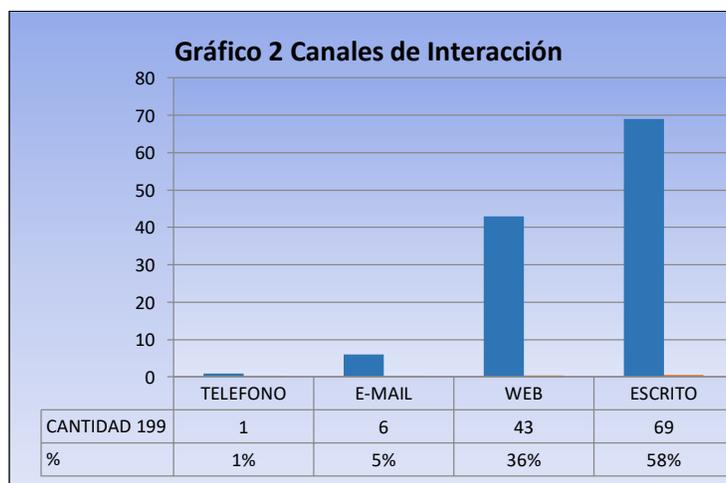
1. TOTAL PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS POR LA ENTIDAD



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

Durante este mes se registraron 119 peticiones ciudadanas, notándose un aumento de 43 peticiones en comparación con el mes de Enero del presente año, este incrementó puede ser normal por la aproximación de las elecciones de las JAC que buscan asesoría e información sobre el proceso.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



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

Durante el mes de Febrero, la preferencia de los ciudadanos para interponer las peticiones es el canal escrito aumentándose en un 58% en comparación del mes de enero, mientras el

canal web disminuyó con un 36%, en tercer lugar se encuentra el canal e-mail que al igual que el canal web disminuyó con un 5% de las solicitudes ingresadas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



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

Durante el mes de Febrero, La tipología más utilizada por la ciudadanía es Consulta con un 70% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto, seguida por derecho de petición de interés particular con un 20% y en tercer lugar el derecho de petición de interés general con un 7%, lo anterior confirma la preferencia de la ciudadanía en la consulta sobre temas de la Subdirección Comunal.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	CANTIDAD	%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	1%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	1	1%
ORGANIZACIONES COMUNALES APERTURA Y REGISTRO DE LIBROS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO(TAMBIEN SE CONOCE COMO REEMPLAZO DE LIBROS	1	1%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1	1%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4	3%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	5	4%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	5	4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES Y/O NACIONALES	7	6%
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	9	8%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	84	71%
Total general	119	100%

Durante el mes de Febrero, el subtema más reiterado fue Fortalecimiento de la organización social asesoría información y/o capacitación, con un porcentaje del 71%, seguido Inspección vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades

indígenas, con un porcentaje del 8%, y en tercer lugar traslado a entidades Distritales y/o Nacionales con un porcentaje del 6%.

5. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de Febrero, se registró una Petición ciudadana con el subtema Veedurías ciudadanas, donde se solicita un derecho de Petición Mártires sobre Consejo de Planeación Local, esta Petición fue gestionada a través del sistema Bogotá te escucha – sdqs, fue tramitada de acuerdo con las políticas de operación del sistema, donde se dio una respuesta formal con un número de cordis 2020EE950 de salida por parte de la dependencia competente.

Número petición	Subtema	Tipo petición	Asunto	Cantidad
181772020	VEEDURIAS CIUDADANAS	CONSULTA	SOLICITUD DE GESTION SOBRE CONSEJO DE PLANEACION LOCAL MARTIRES	1

6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Número petición	Subtema	Tipo petición	Entidad que recibe	Cantidad
165132020	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	IDPC	1
171082020	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SECRETARIA DE GOBIERNO	1
171102020	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SECRETARIA DE GOBIERNO	1
207392020	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	SUGERENCIA	SECRETARIA MOVILIDAD	1
213622020	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	SUGERENCIA	SECRETARIA DE EDUCACION	1
240222020	CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	PERSONERIA DE BOGOTA	1
243612020	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	CONSULTA	CATASTRO	1
271932020	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	SUGERENCIA	SECRETARIA MOVILIDAD	1
282332020	ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	QUEJA	SECRETARIA DE PLANEACION	1
288672020	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	CONSULTA	SECRETARIA DE GOBIERNO	1
332612020	TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	RECLAMO	SECRETARIA DE GOBIERNO	1
385852020	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	PETICION DE INTERES GENERAL	SECRETARIA DE GOBIERNO	1
Total general				12

Frente a este ítem hubo un aumento del 2% en los traslados de peticiones comparado con el mes de Enero.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
Contratos	1	3%
Escuela	1	3%
Comunicaciones	1	3%
Fortalecimiento	2	5%
Área de Atención al Ciudadano	14	37%
SAC	19	50%
Total	38	100%

Durante el mes de Febrero, el proceso de Subdirección de Asuntos Comunales gestiona el mayor número de Peticiones, cerrando con un 50% de las Peticiones que llegaron a la entidad, le sigue el Área de Atención al Ciudadano con un 37%, seguida de Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con un 5%.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
SAC	23	43%
Disciplinarios	8	15%
Área de Atención al Ciudadano	6	11%
Secretaría Gral	5	9%
Talento Humano	4	7%
Fortalecimiento	2	4%
OAJ	2	4%
Contratos	1	2%
S. Participación	1	2%
Sistemas	1	2%
Comunicaciones	1	2%
Total	54	100%

La Subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más requerimientos cerró de periodos anteriores con el 43%, seguido de Oficina de Control Interno Disciplinario con el 15%, y en tercer lugar el Área de Atención al Ciudadano con un 11%.

9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

Quejas

Número petición	Dependencia	Subtema	Estado petición final	Cantidad
233932020	Área de atención al ciudadano	Atención y servicio a la ciudadanía portafolio de servicios.	Cerrado por duplicidad con el SDQS 132542020	1
261892020	Área de atención al ciudadano	Propiedad Horizontal	Solicitud de Ampliación de información	1
282332020	Área de atención al ciudadano	Fortalecimiento de la organización social asesoría información y/o capacitación	Solucionado - Por traslado	1
Total general				3

Se reciben tres Quejas durante febrero, las cuales sus temas no corresponden a la tipología de una Queja, son temas de denuncia de una JAC, temas de convivencia en propiedad horizontal y una fue trasladada por no competencia de la entidad.

REGISTRO DE LLAMADAS IDPAC		
DEPENDENCIA	TOTAL	%
SAC	249	44%
PROPIEDAD HORIZONTAL	130	23%
D.GENERAL	31	5%
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	30	5%
S. GENERAL	26	5%
TALENTO HUMANO	24	4%
G. ESCUELA	18	3%
CONTRATOS	10	2%
OAC	9	2%
OAJ	7	1%
PLANEACIÓN	7	1%
S.PARTICIPACION	6	1%
DC RADIO	4	1%
S. FORTALECIMIENTO	4	1%
DISCIPLINARIOS	3	1%
OCI	3	1%
SISTEMAS	2	0%
RECURSOS FISICOS	2	0%
MUJER Y GENERO	1	0%
TESORERIA	1	0%
TOTAL	567	100%

Reclamos

Número petición	Dependencia	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 relacionados con denuncias al interior de las organizaciones, uno relacionado con una junta de acción comunal y otro tema de propiedad horizontal.

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a las respuestas emitidas en el mes de febrero de la siguiente manera:

Oportunidad: En el periodo establecido, se cierran 4 (cuatro) peticiones por fuera de términos legales. Las cuales corresponden a las dependencias de: Subdirección de Asuntos Comunales 2, Subdirección de Promoción de la Participación 1 y Talento Humano 1.

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

Coherencia: El 94% 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, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

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

En general, se da el cumplimiento de la norma NTG con respecto al mes de Febrero.

11. ATENCIÓN TELEFÓNICA

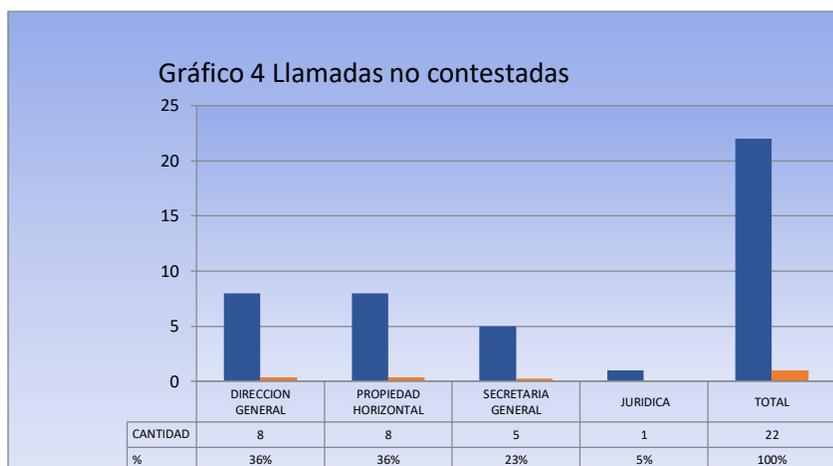
Durante el mes de Febrero se recibieron 567 llamadas a la Entidad, que comparado con el mes de Enero se mantiene con diferencia de un 1% solamente, La Dependencia que recibió más llamadas es la Subdirección de Asuntos Comunales con 249, seguido de Propiedad Horizontal con 130 y en tercer lugar Dirección General con 31.

12. LLAMADAS NO CONTESTADAS

Durante el mes de Febrero se evidenciaron 22 llamadas no contestadas, La Dependencia que dejó de contestar más llamadas fue Dirección General con un 36%, seguido de Propiedad Horizontal con un 36%, en tercer lugar Secretaría General con un 23%.

13. ENCUESTAS:

Para el mes de Febrero, no se realizó aplicación de encuestas de percepción, ya que los compañeros de los espacios no tuvieron contrato, por lo tanto no se entregó informe de encuestas.



Cordialmente,


Lizeth Sánchez Martínez
 Auxiliar Administrativo
 Atención a la Ciudadanía


Luis Fernando Ángel
 Profesional 219-01
 Atención a la Ciudadanía

