

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

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

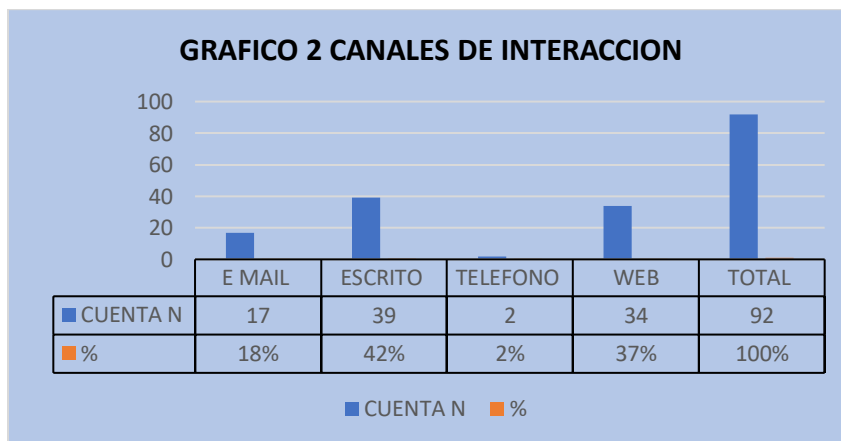
### 1. TOTAL PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS POR LA ENTIDAD



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

Durante este mes se registraron 92 peticiones ciudadanas, donde se evidencia que disminuyó en un 29% en comparación con el mes de febrero del presente año, las peticiones disminuyen debido a la emergencia del covid-19 que estamos viviendo actualmente.

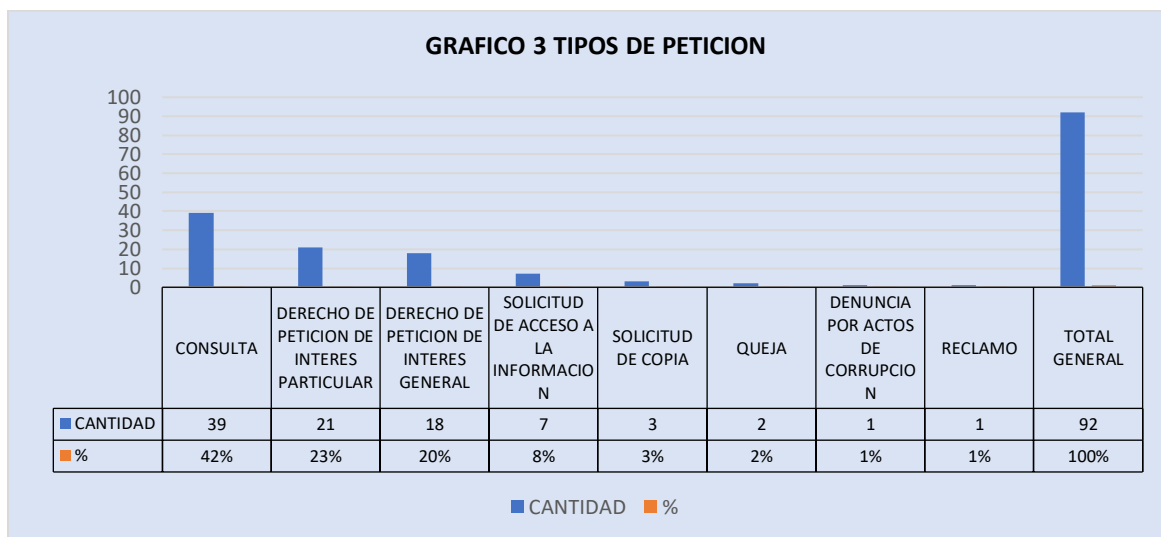
### 2. CANALES DE INTERACCIÓN



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

Durante el mes de Marzo, la preferencia de los ciudadanos para interponer las peticiones sigue siendo el canal escrito con un 42%, que en comparación al mes de Febrero disminuyó, seguido del canal web con un 37%, en tercer lugar se encuentra el canal e-mail con un 18% y por último está el canal telefónico con un 2% 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 Marzo, La tipología más utilizada por la ciudadanía es la Consulta con un 42% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto, seguida por derecho de petición de interés particular con un 23% y en tercer lugar el derecho de petición de interés general con un 20%, lo anterior confirma la preferencia de la ciudadanía en la consulta sobre temas de la Subdirección Comunal.

### 4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	CANTIDAD	%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	14	35%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	6	15%
ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	5	13%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	8%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	3	8%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	2	5%
INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA	2	5%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	2	5%
FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	1	3%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	1	3%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	1	3%
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de Marzo, el subtema más reiterado fue Traslado a entidades distritales, con un porcentaje del 35%, seguido de Asesorías Propiedad Horizontal con énfasis en participación ciudadana, con un porcentaje del 15%, y en tercer lugar Inspección Vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades Indígenas con un porcentaje del 13%.

## 5. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

Durante el mes de Marzo no se registran Peticiones con el subtema de veedurías ciudadanas.

## 6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	CANTIDAD	%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	9%
SECRETARIA DEL HABITAT	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2	9%
TRANSMILENIO	RECLAMO	1	4%
IDIPRON	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	4%
SECRETARIA DE EDUCACION	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4%
SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4%
SECRETARIA GENERAL	CONSULTA	1	4%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	4%
IDPYBA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	4%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	4%
SECRETARIA DE SALUD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	4%
SECRETARIA DE SALUD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA	1	4%
SERVICIO CIVIL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	4%
PERSONERIA DE BOGOTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1	4%
ENTIDAD NACIONAL	QUEJA	1	4%
SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	4%
SECRETARIA GENERAL	CONSULTA	1	4%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	4%
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>	<b>100%</b>

Frente a este ítem hubo un aumento del 48% en los traslados de peticiones comparado con el mes de Febrero.

## 7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	22	56%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	9	23%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	5%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	2	5%
AREA DE CONTRATOS	1	3%
AREA DE TALENTO HUMANO	1	3%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	3%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	3%
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

Durante el mes de Marzo, el proceso el Área de Atención al Ciudadano gestiona el mayor número de Peticiones, cerrando con un 56% de las Peticiones que llegaron a la entidad, le sigue el proceso de Subdirección de Asuntos Comunales con un 23%, seguida de Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social con un 5%.

## 8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS PERIODO ANTERIOR	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	47	65%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	6	8%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	5	7%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	5	7%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2	3%
AREA DE CONTRATOS	2	3%
AREA DE TALENTO HUMANO	2	3%
AREA DE TESORERIA	1	1%
DIRECCION GENERAL	1	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
<b>TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>100%</b>

La Subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más requerimientos cerró de periodos anteriores con un 65%, seguido de la Subdirección de Promoción de la Participación con el 8%, y en tercer lugar el Área de Atención al Ciudadano con un 7%.

## 9. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

### 9.1 QUEJAS

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	CANTIDAD	ESTADO
467302020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	1	Cerrado - Por no competencia
586482020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	Solucionado - Por traslado
<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>2</b>	

Se reciben 2 Quejas durante el mes de Marzo, las cuales sus temas no corresponden a la tipología de una Queja, son temas de convivencia en propiedad horizontal y una fue trasladada por no competencia de la entidad.

### 9.2 RECLAMOS

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
395672020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
<b>TOTAL GENERAL</b>					<b>1</b>

Se recibe 1 reclamo, que a la fecha el sistema no lo registro como reclamo si no como queja, el cual no corresponden a esta tipología, su tema es relacionado con entidades distritales y se le da un traslado por no competencia.

## 10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a las respuestas emitidas en el mes de marzo 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 Comunes 1, propiedad horizontal 2 y Tesorería 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 98% 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 Marzo.

## 11. ATENCIÓN TELEFÓNICA



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

Durante el mes de Marzo se recibieron 335 llamadas a la Entidad, que comparado con el mes de Febrero disminuyó en un 69%, la dependencia que recibió más llamadas es la Subdirección de Asuntos Comunales con 137, seguido de Secretaría General con 42 y en tercer lugar Dirección General con 35.

## 12. LLAMADAS NO CONTESTADAS



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

Durante el mes de Marzo se evidenciaron 58 llamadas no contestadas, La Dependencia que dejó de contestar más llamadas fue la Subdirección de Asuntos Comunales con un 34%, seguido de Propiedad Horizontal con un 17%, en tercer lugar Dirección General con un 16%.

### 13. INFORME CHAT BOT

Durante el mes de marzo la herramienta de comunicación virtual con la ciudadanía Chat continúa funcionando en modo Bot, atendida de forma automática por los Bots.

Dentro de las acciones desarrolladas en el mes se encuentran las siguientes:

Se realiza reunión conjunta INFOTIC S.A e IDPAC para realizar ajustes a la herramienta como lo es la actualización de la información y desde la Dirección del IDPAC se sugiere que el chat sea atendido por personas de forma directa cuando un ciudadano se contacte a través del chat.

Se realiza reunión explicativa por parte de Carolina Zapata persona encargada del soporte técnico a la herramienta, la cual explica el funcionamiento y alcance del chat y como se puede derivar la atención del chat en varios operadores, el ingeniero Jairo Grajales, queda de llevar la inquietud a los directivos para proceder a realizar los ajustes requeridos a la herramienta por la coyuntura de la cuarentena generada por el coronavirus.

Posteriormente se realizan dos reuniones más entre Carolina Zapata de INFOTIC S.A y los funcionarios Oscar Niño de la oficina de comunicaciones, la jefe de la misma oficina el ingeniero Jairo Grajales y varios funcionarios de atención al ciudadano, con la finalidad de enviar mensajes SMS a través del chat.

La señora Carolina Zapata explica cómo sería el proceso para enviar mensajes de texto a través del chat, pero no satisface a las funcionarios del IDPAC el número de mensajes que se puede enviar, el IDPAC desea enviar alrededor de 50.000 mensajes de texto a la vez, lo cual explica la señora de INFOTIC S.A no se puede como está la situación técnica del chat por la cuarentena, explica que se debe contratar un servicio para realizar un envío masivo de esa cantidad.

La jefe de comunicaciones decide informar al director del IDPAC lo expuesto en la reunión a lo cual deciden no realizar el envío a través del Chat Bot.

#### 14. ENCUESTAS:

Para el mes de marzo se registró ciudadanos atendidos solo en la sede B del IDPAC, se atendieron 27 ciudadanos, se aplicó la encuesta a los 27, pero solo fueron efectivas 16 llamadas, no se realizó aplicación de encuestas de percepción en los espacios por cuanto en el mes de marzo se realizaba el proceso de contratación de las personas.

Se anexa informe de encuestas.

Cordialmente,



*LIZETH SÁNCHEZ M*

**Lizeth Sánchez Martínez**  
Auxiliar Administrativo  
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

Marzo 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 LA SEDE B DEL IDPAC**

## **INTRODUCCIÓN**

En el presente informe, se darán a conocer los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a los ciudadanos que acudieron a la sede B del IDPAC.

Para el mes de marzo no se realizó aplicación de encuestas de percepción en los espacios de participación por cuanto se realizaba el proceso de contratación de las personas.

En este mes, se registraron 27 ciudadanos atendidos en la sede B, se aplicó la encuesta a los 27 de las cuales fueron efectivas 16 llamadas, obteniendo los siguientes resultados

## **CALIFICACIÓN GENERAL DEL SERVICIO:**

Los ciudadanos encuestados calificaron aspectos como: amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, respeto y un lenguaje claro como buenos, en general el servicio fue calificado como bueno.

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

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

## **CONCLUSIONES**

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que:

- La atención prestada en la sede B del IDPAC se encuentra en un rango entre buena y excelente, cuando se miden atributos del servicio en general como: amabilidad, rapidez, efectividad, confiabilidad, respeto y un lenguaje en general el servicio fue calificado como bueno.
- Aspectos del punto de atención como: seguridad, la limpieza, orden y el horario de atención estuvieron evaluados como buenos.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## SUGERENCIAS

Algunas sugerencias manifestadas por los ciudadanos son:

SATISFECHO CON LA ATENCIÓN DE LA ENTIDAD IDPAC

MANIFIESTA QUE DESEA ENTREGAR EL CARGO QUE EJERCE EN ESTE MOMENTO EN LA JUNTA PERO NO HA RECIBIDO ORIENTACIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD Y HAN SIDO INNUMERABLES LAS VECES QUE HA TRATADO DE HABLAR CON EL SUBDIRECTOR EL SEÑOR WILLIAM ALEJANDRO RIVERA PERO NO HA SIDO POSIBLE, NO LE HAN PRESTADO ATENCIÓN EN UNAS DENUNCIAS EXPUESTAS POR LO TANTO NO TIENE NINGUNA SOLUCION NI RESPUESTA SATISFACTORIA. MUY INCONFORME CON EL SERVICIO QUE DICE BRINDAR LA ENTIDAD IDPAC

SATISFECHA CON LA ATENCIÓN DEL IDPAC PUNTO UBICADO EN LA LOCALIDAD PERO MUY INSATISFECHOS CON LA FALTA DE COLABORACION EN LA SEDE B SOLICITAN RESPUESTA DE LA DEPURACIÓN DE LOS LIBROS DE LA JAC DE LA LOCALIDAD CIUDAD BOLIVAR, NO LE PRESTARON ATENCIÓN Y MUCHO DESINTERES DE LOS FUNCIONARIOS QUE ATENDIERON AL PRESIDENTE DE LA JUNTA

Frente a la atención es buena y la sugerencia es que la ENTIDAD IDPAC tenga más acercamiento con los barrios para aclarar dudas y brindar más información

SOLICITA ACOMPAÑAMIENTO PERSONAL DE FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD. VISITAS MAS FRECUENTES A LOS BARRIOS, A LAS LOCALIDADES, QUE SE APODEREN MÁS DEL TEMA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

FALTA DE ACOMPAÑAMIENTO DE LA ENTIDAD.FALTA DE ASESORIA YA QUE EL SECTOR HA ENVIADO CORRESPONDENCIA Y NO SE HA RECIBIDO RESPUESTA ALGUNA. MUY INCONFORME CON EL DESEMPEÑO DEL IDPAC. EL CIUDADANO HA TENIDO CONVERSACIONES CON MÁS DE TRES FUNCIONARIOS SIN NINGUNA SOLUCION.LA LOCALIDAD LOS MARTIRES JAC VERAGUAS

SOLICITAN ACOMPAÑAMIENTO DE LA ENTIDAD PARA QUE SE HAGA UN SEGUIMIENTO URGENTE Y ASI MISMO DEPURAR LOS LIBROS. ESTAN EN CUIDADOS INTENSIVOS

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 y sedes 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**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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