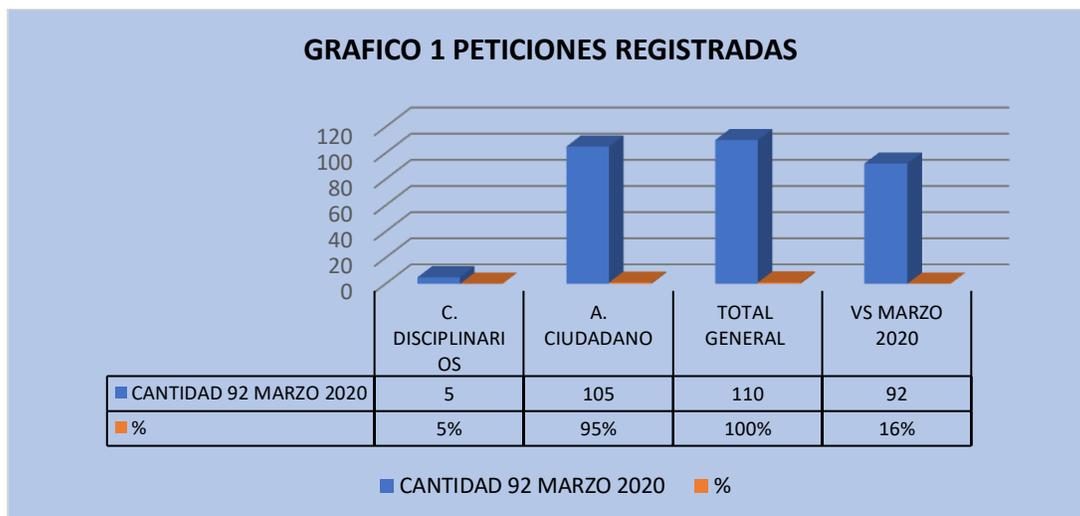


INFORME MENSUAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC MES DE ABRIL 2020

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

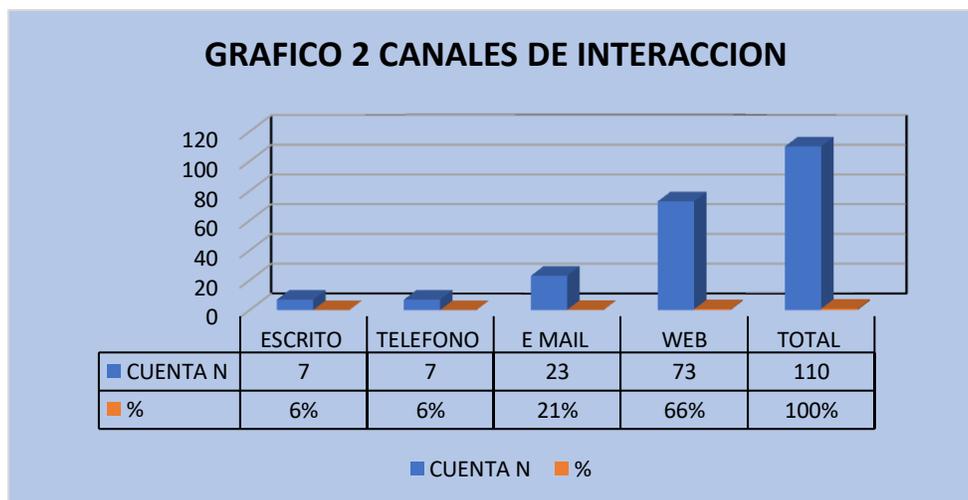
1. TOTAL, PETICIONES MENSUALES REGISTRADAS POR LA ENTIDAD



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

Durante el mes de Abril se registraron 110 peticiones ciudadanas, donde se evidencia que hubo un aumento del 16% en comparación con el mes de marzo del presente año, las peticiones han ido aumentando debido a la emergencia sanitaria del covid-19 que estamos viviendo actualmente.

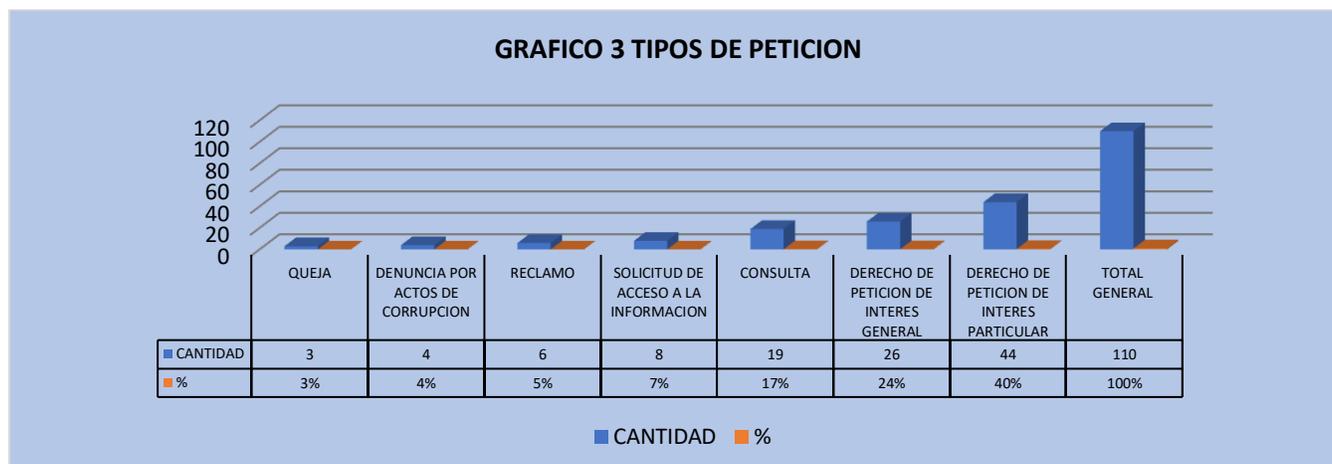
2. CANALES DE INTERACCIÓN



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

Durante el mes de Abril, la preferencia de los ciudadanos para interponer las peticiones es el canal web con un 66%, que en comparación al mes de Marzo aumento evidentemente debido a la contingencia por el covid-19 que estamos viviendo actualmente, seguido del canal e-mail con un 21%, en tercer lugar se encuentra el canal telefónico con un 6% y por ultimo está el canal escrito con un 6% 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 Abril, La tipología más utilizada por la ciudadanía es derecho de petición de interés particular con un 40% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto, seguida por derecho de petición de interés general con un 24% y en tercer lugar se encuentra consulta con un 17%, con lo anterior se confirma que la preferencia de este mes para la ciudadanía es la tipología derecho de petición de interés particular.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	CANTIDAD	%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	37	43%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	23	26%
INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	8	9%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	4	5%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2	2%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	2	2%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	2	2%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	2	2%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	1	1%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	1	1%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	1	1%
GERENCIA DE ESCUELA	1	1%
INDICADORES INFORMES DE GESTION RENDICION DE CUENTAS PLANES OPERATIVOS SERVICIOS	1	1%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1	1%
VEEDURIAS CIUDADANAS	1	1%
TOTAL	87	100%

Durante el mes de Abril, el subtema más reiterado fue Atención y Servicio a la Ciudadanía, con un porcentaje del 43%, seguido de Traslado a Entidades Distritales, con un porcentaje del 26%, y en tercer lugar Inspección Vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades Indígenas, con un porcentaje del 9%.

4. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

NUMERO DE PETICION	SUBTEMA	TIPO DE PETICION	TRAMITE	CANTIDAD
732412020	VEEDURIAS CIUDADANAS	CONSULTA	COMUNICACION E INFORMACION PARA LA PARTICIPACION	1

Durante el mes de Abril, se registró una Petición ciudadana con el subtema Veedurías ciudadanas, donde se solicita comunicación e información para la participación a la Junta de Acción Comunal del Barrio Candelaria la Nueva, 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 por parte de la dependencia competente.

5. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	CANTIDAD	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	19%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	13%
SECRETARIA MOVILIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4	13%
SECRETARIA MOVILIDAD	RECLAMO	2	6%
IDIGER	CONSULTA	1	3%
IDIGER	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	3%
IDPYBA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	3%
POLICIA METROPOLITANA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA	1	3%
SECRETARIA DE GOBIERNO	QUEJA	1	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	CONSULTA	1	3%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	3%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	3%
SECRETARIA GENERAL	CONSULTA	1	3%
SECRETARIA GENERAL	RECLAMO	1	3%
SECRETARIA MOVILIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	3%
SECRETARIA MOVILIDAD	CONSULTA	1	3%
SIM	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	3%
TOTAL		31	100%

Frente a este ítem hubo un aumento del 26% en los traslados de peticiones comparado con el mes de marzo.

6. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	CERRADAS MISMO PERIODO	%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	105	95%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5	5%
TOTAL	110	100%

Durante el mes de abril, el proceso el Área de Atención al Ciudadano gestiono el mayor número de Peticiones, cerrando con un 95% de las Peticiones que llegaron a la entidad, le sigue el proceso de Oficina de Control Interno con un 5%.

7. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	CERRADAS PERIODO ANTERIOR	%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1	1%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	1%
AREA DE CONTRATOS	2	2%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	2%
SECRETARIA GENERAL	2	2%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	2%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	8%
PROPIEDAD HORIZONTAL	11	12%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	63	68%
TOTAL	92	100%

La Subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más requerimientos cerró de periodos anteriores con un 68%, seguido de Propiedad Horizontal con un 12%, y en tercer lugar el Área de Atención al Ciudadano con un 8%.

8. QUEJAS Y RECLAMOS EN EL PERIODO

8.1 QUEJAS

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
682352020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Solucionado - Por traslado	1
717742020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Por ampliar - por solicitud ampliacion	1
764202020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Solucionado - Por asignacion	1
TOTAL GENERAL					3

Se reciben 3 Quejas durante el mes de abril, las cuales sus temas no corresponden a la tipología de una Queja, sus temas corresponden a convivencia en propiedad horizontal, Juntas de acción comunal y una de ellas se le pidió ampliación de la información.

8.2 RECLAMOS

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
696402020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	Solucionado - Por asignacion	1
716352020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
722132020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
723752020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	GERENCIA DE ESCUELA	Solucionado - Por asignacion	1
758642020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
TOTAL GENERAL					5

Se reciben 5 reclamos, Los cuales no corresponden a esta tipología, sus temas están relacionados con entidades distritales y se les da un traslado por no competencia.

9. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el mes de Abril no se registraron peticiones vencidas

10. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Se realiza seguimiento a 33 respuestas emitidas en el mes de Abril de la siguiente manera:

Oportunidad: En el periodo establecido el 21% de las respuestas emitidas a los ciudadanos no cumplen los requerimientos, se cierran 7 peticiones por fuera de términos legales.

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

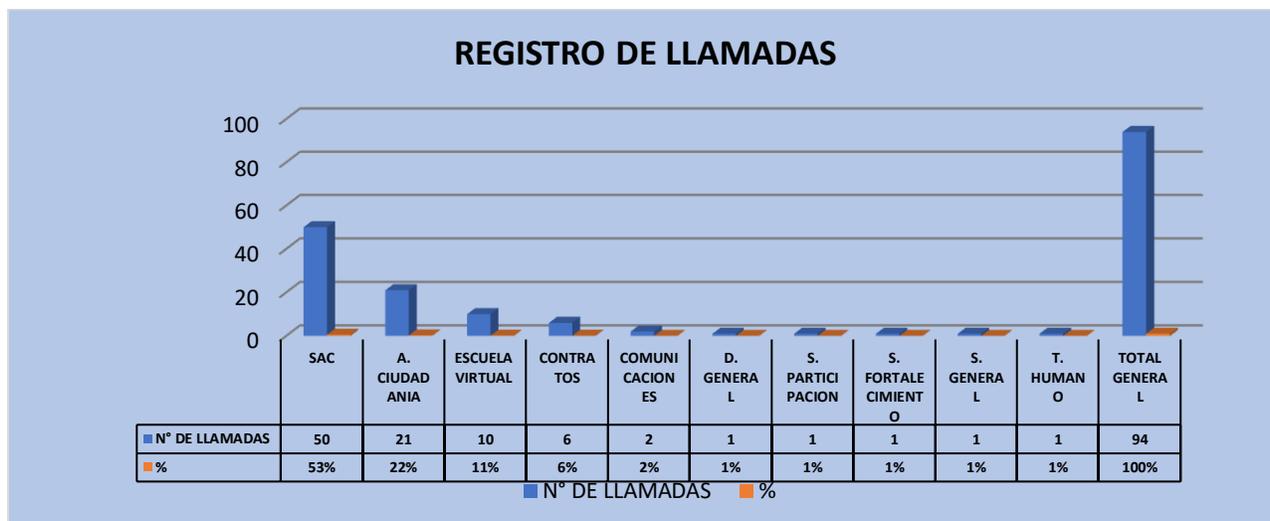
Coherencia: El 100% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

Solución de Fondo: El 91% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una 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, la entidad presenta un porcentaje de cumplimiento de la norma NTC-GP 1000:2009 del 78%, el factor que incide en el bajo porcentaje es el cumplimiento de la oportunidad en las respuestas a la ciudadanía.

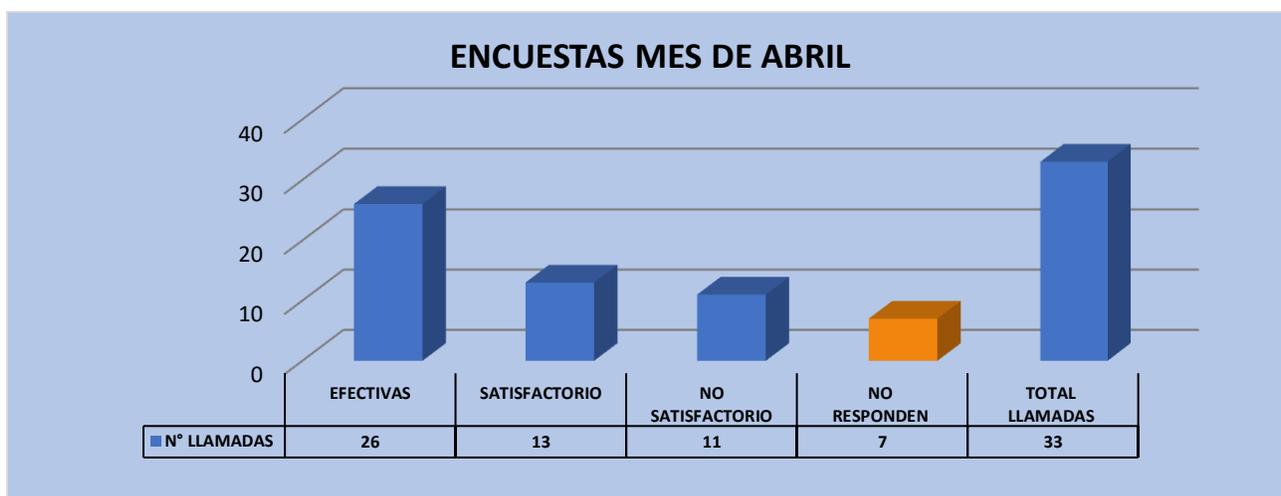
11. ATENCIÓN TELEFÓNICA



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

Durante el mes de Abril se recibieron 94 llamadas a la Entidad, que comparado con el mes de Marzo disminuyó en un 256%, la Dependencia que recibió más llamadas fue la Subdirección de Asuntos Comunales con 50, seguido de Atención a la Ciudadanía con 21 y en tercer lugar Escuela Virtual con 10.

12. ENCUESTAS:



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

Durante el mes de Abril se aplicaron las encuestas a los ciudadanos que se contactaron con la entidad por medio del canal telefónico, cuyos temas fueron atendidos por las dependencias competentes. Se aplicó la encuesta la encuesta por medio telefónico donde se midió los atributos de servicio en cuanto a: calidez, oportunidad en la atención, calidad y confiabilidad de la información. Se aplicó una muestra de 33 encuestas donde 26 fueron efectivas, 13 fueron satisfactorias, 11 no satisfactorias, 7 no fueron respondidas, una de las personas que fue atendida manifestó que no pertenece a ninguna Junta de Acción Comunal, y otra persona manifiesta que no conoce a la persona por la que estaban preguntando.

13. INFORME CHAT BOT

Durante el mes de abril la herramienta de comunicación virtual con la ciudadanía Chat Bot continúa funcionando en modo automático.

En el mes de abril, la oficina de sistemas del IDPAC reviso los parámetros técnicos sobre la falla que presenta el chat en cuanto a la generación de los certificados de existencia y representación legal de los organismos de acción comunal, ya que desde el mes de marzo no se puede generar estas certificaciones como se venía haciendo, se notifica a la persona soporte de INFOTIC S.A para que revisen lo enunciado por la oficina de sistemas, con el fin de subsanar esta situación, ya que este documento es de alta demanda por las Juntas de Acción Comunal.

Desde el proceso de Atención a la Ciudadanía, se sugiere la creación de un grupo interdependencias conformado por la oficina asesora de comunicaciones, oficina de sistemas y atención al ciudadano con el fin de establecer acciones conjuntas que lleven al fortalecimiento y desarrollo de esta herramienta de comunicación virtual con la ciudadanía, aprovechando al máximo esta canal de comunicación.

Cordialmente,

LIZETH SÁNCHEZ M

Lizeth Sánchez Martínez
Auxiliar Administrativo
Atención a la Ciudadanía

Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía