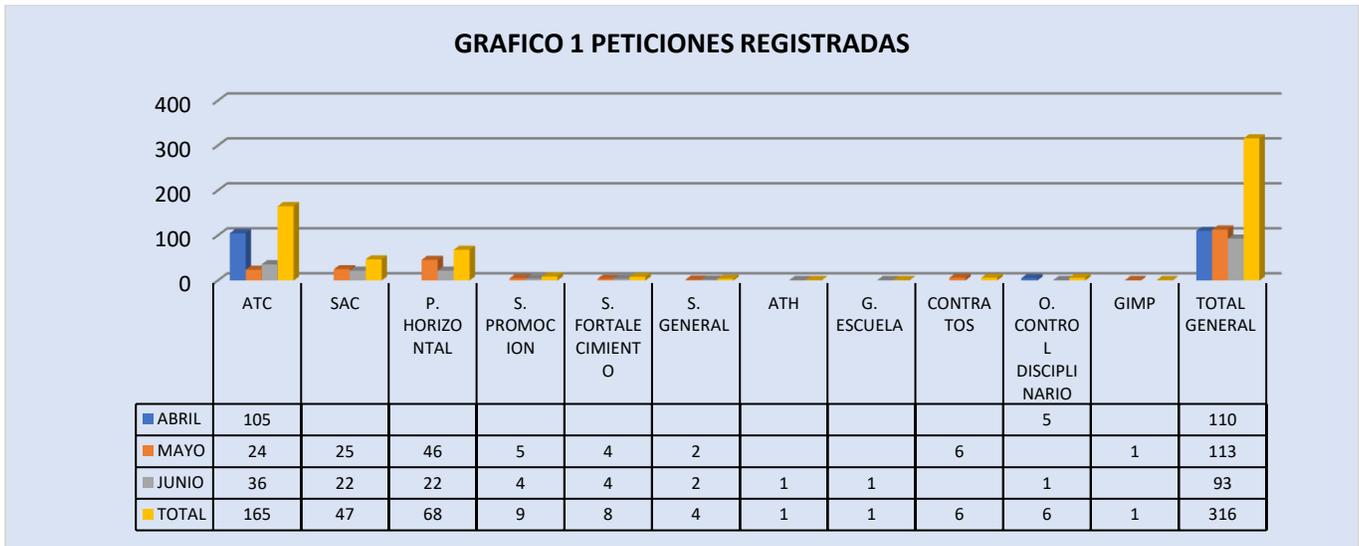


INFORME TRIMESTRAL DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS ATENDIDOS EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL IDPAC ABRIL, MAYO Y JUNIO 2020

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

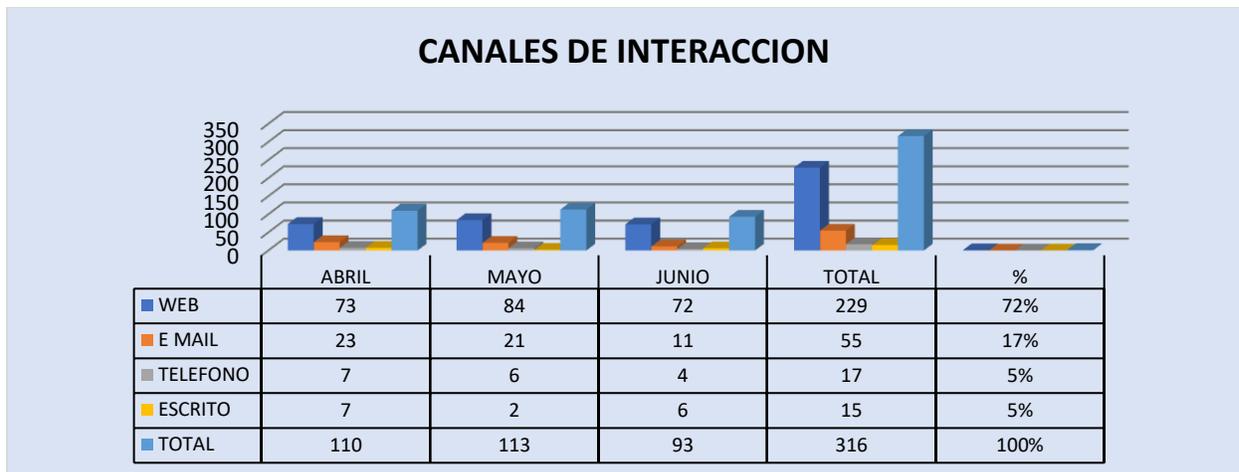
1. TOTAL, PETICIONES REGISTRADAS TRIMESTRAL POR LA ENTIDAD



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

Durante el trimestre, se registraron 316 peticiones ciudadanas, donde se evidencia que el mes de Mayo se atendieron más solicitudes ciudadanas con 113 peticiones registradas, en comparación con los meses Abril y Junio del presente año.

2. CANALES DE INTERACCIÓN



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

Durante el trimestre, la preferencia de los ciudadanos para interponer las peticiones es el canal web con un 72%, seguido del canal e-mail con un 17% en tercer lugar se encuentra el canal telefónico con un 5% y por ultimo está el canal escrito con un 5% de las 316 solicitudes ingresadas.

3. TIPOLOGÍAS O MODALIDADES



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

Durante el trimestre, la tipología más utilizada por la ciudadanía es Derecho de Petición de Interés Particular con un 34% de los requerimientos interpuestos ante el Instituto, seguida por Derecho de Petición de Interés General con un 23% y en tercer lugar se encuentra Consulta con un 19%, la tipología más reiterada sigue siendo Derecho de Petición de Interés Particular.

4. SUBTEMAS MÁS REITERADOS

SUBTEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	37	60	53	150
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	23	16	18	57
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	8	11	9	28
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	1	15	4	20
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	4	2	4	10
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	1	1	2	4
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	2	1	1	4
INDICADORES INFORMES DE GESTION RENDICION DE CUENTAS PLANES OPERATIVOS SERVICIOS	1		1	2

ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	2	1		3
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	2	1		3
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	2	3		5
GERENCIA DE ESCUELA	1			1
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	1			1
INCUMPLIMIENTO DE FUNCION SERVIDORES- INCIDENCIA DICIPLINARIA		1		1
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	1		1	2
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA		1		1
VEEDURIAS CIUDADANAS	1			1
TOTAL	87	113	93	293

Durante el trimestre, el subtema más reiterado fue Atención y Servicio a la Ciudadanía, con un porcentaje del 51%, seguido de Traslado a Entidades Distritales con un porcentaje del 19%, y en tercer lugar, Inspección, vigilancia y control a organizaciones comunales y otras relacionadas con comunidades Indígenas, con un porcentaje del 10%.

5. SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

MES DE ABRIL				
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.

6. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6	3	4	13
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4			4
SECRETARIA MOVILIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4			4
SECRETARIA MOVILIDAD	RECLAMO	2			2
SECRETARIA MOVILIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1			1
SECRETARIA MOVILIDAD	CONSULTA	1			1
IDIGER	CONSULTA	1			1
IDIGER	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1			1
IDPYBA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1			1
POLICIA METROPOLITANA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1			1

ACUEDUCTO - EAB	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		1		1
ACUEDUCTO - EAB	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION			2	2
PERSONERIA DE BOGOTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		1		1
SECRETARIA DE HABITAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		1		1
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1			1
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		1		1
SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE COPIA		1		1
SECRETARIA GENERAL	RECLAMO	1	1	1	3
SECRETARIA GENERAL	SUGERENCIA			1	1
SECRETARIA GENERAL	CONSULTA	1			1
SECRETARIA GENERAL	QUEJA			1	1
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL			1	1
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	QUEJA			1	1
POLICIA METROPOLITANA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION			1	1
SECRETARIA DE AMBIENTE	QUEJA			1	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	1		2
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		3	1	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION			1	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	SUGERENCIA		1		1
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA	1	2	1	4
SECRETARIA DE GOBIERNO	RECLAMO			1	1
SECRETARIA DE GOBIERNO	QUEJA	1	1	1	3
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	CONSULTA	1			1
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	1		2
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	RECLAMO			1	1
SECRETARIA JURIDICA	CONSULTA			1	1
SIM	QUEJA		1	1	2
SIM	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL			1	1
SIM	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1			1
TOTAL		31	16	22	72

Frente a este ítem el mes de más traslados por no competencia fue Abril con 31 Peticiones Gestionadas, seguido del mes de Junio con 22 peticiones y por último el mes de Mayo con 16 Peticiones Trasladas por no Competencia.

7. PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
PROPIEDAD HORIZONTAL		46		46
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	105	24	17	146
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES		25	4	29
AREA DE CONTRATOS		6		6
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION		5		5
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL		4		4
SECRETARIA GENERAL		2		2
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE LA PARTICIPACION		1		1
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	5		1	6
TOTAL	110	113	22	245

Durante el trimestre, el proceso de Atención al Ciudadano gestiona el mayor número de peticiones, cerrando con 146 requerimientos que llegaron a la entidad, le sigue el proceso de Propiedad Horizontal con 46 peticiones, y en tercer lugar el proceso de Subdirección de Asuntos comunales con 29 Peticiones cerradas en el Periodo.

8. PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
OFICINA ASESORA JURIDICA	1		4	5
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	1			1
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	5		6
AREA DE CONTRATOS	2	3		5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2			2
SECRETARIA GENERAL	2			2
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	8		10
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	5		11
PROPIEDAD HORIZONTAL	11	26		37
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION		3		3
GERENCIA DE ESCUELA DE LA PARTICIPACION		1		1
AREA DE ALMACEN E INVENTARIOS		2		2
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	63	70		133
TOTAL	92	125	4	218

La Subdirección de Asuntos Comunes fue la Dependencia que más requerimientos cerró de periodos anteriores con 133 requerimientos, seguido de Propiedad Horizontal con 37 y en tercer lugar el proceso de Atención al Ciudadano con 11 Peticiones cerradas de Periodos Anteriores durante el trimestre.

9. 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	ABRIL				3

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
977652020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
997572020	PROPIEDAD HORIZONTAL	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ORTAFOLIO DE SERVICIOS	En tramite - Por asignacion	1
1025512020	PROPIEDAD HORIZONTAL	QUEJA	ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	En tramite - Por asignacion	1
1062052020	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	QUEJA	INSPECCION VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONES CON COMUNIDADES INDIGENAS	En tramite - Por asignacion	1
1078682020	AREA DE CONTRATOS	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ORTAFOLIO DE SERVICIOS	Solucionado - Por respuesta definitiva	1
1099022020	PROPIEDAD HORIZONTAL	QUEJA	INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	En tramite - Por asignacion	1
1169812020	PROPIEDAD HORIZONTAL	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, ORTAFOLIO DE SERVICIOS	En tramite - Por asignacion	1
1173752020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	En tramite - Por asignacion	1
TOTAL GENERAL	MAYO				8

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
1304622020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
1358942020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
1409102020	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Solucionado - Por traslado	1
1409132020	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	Solucionado - Por traslado	1
1427132020	Propiedad Horizontal	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	(en blanco)	1
1471132020	Propiedad Horizontal	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	(en blanco)	1
1496192020	Propiedad Horizontal	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	(en blanco)	1
1540042020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	QUEJA	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
1540742020	Propiedad Horizontal	QUEJA	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	(en blanco)	1
TOTAL GENERAL	JUNIO				9

Las Quejas que se reciben durante el trimestre sus temas no corresponden a la tipología de una Queja, sus temas corresponden a convivencia en propiedad horizontal, Juntas de acción comunal y 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 ABRIL					5

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
976932020	PROPIEDAD HORIZONTAL	RECLAMO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA, PORTAFOLIO DE SERVICIOS	En tramite - Por asignacion	1
1126152020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
TOTAL GENERAL MAYO					2

NUMERO DE PETICION	DEPENDENCIA	TIPO DE PETICION	SUBTEMA	ESTADO	CANTIDAD
1276782020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
1387102020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
1554852020	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	RECLAMO	TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	Solucionado - Por traslado	1
TOTAL GENERAL JUNIO					3

Los reclamos que se registraron durante el trimestre, no corresponden a esta tipología, sus temas están relacionados con entidades distritales y se trasladan por no competencia.

10. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el trimestre, no se registraron peticiones vencidas

11. SEGUIMIENTO AL SDQS ESCRITO

Durante el trimestre Se realiza seguimiento a 94 respuestas emitidas donde se observan los siguientes ítems de acuerdo con la norma NTC-GP 1000:2009 en el de la siguiente orden:

Oportunidad: En el periodo establecido que el 73.6% de las respuestas emitidas a los ciudadanos cumplen los términos de oportunidad, y el 26.4% no cumplieron los términos de oportunidad,

A la fecha de la realización del presente informe, todas las peticiones se encuentran finalizadas.

Coherencia: El 97,6% de las respuestas emitidas dan solución a lo preguntado por la ciudadanía.

Solución de Fondo: El 89% de las respuestas que se envían a la ciudadanía, tienen una solución de fondo a la solicitud realizada.

Calidez: El 98.6% de las respuestas entregadas a la ciudadanía, están escritas de forma cortés y con un lenguaje claro.

En general, durante los meses de Abril, Mayo y Junio la entidad presenta un porcentaje de cumplimiento de la norma NTC-GP 1000:2009 del 89.55%, el factor que incide en el bajo porcentaje es el incumplimiento de los términos de oportunidad en las respuestas a la ciudadanía.

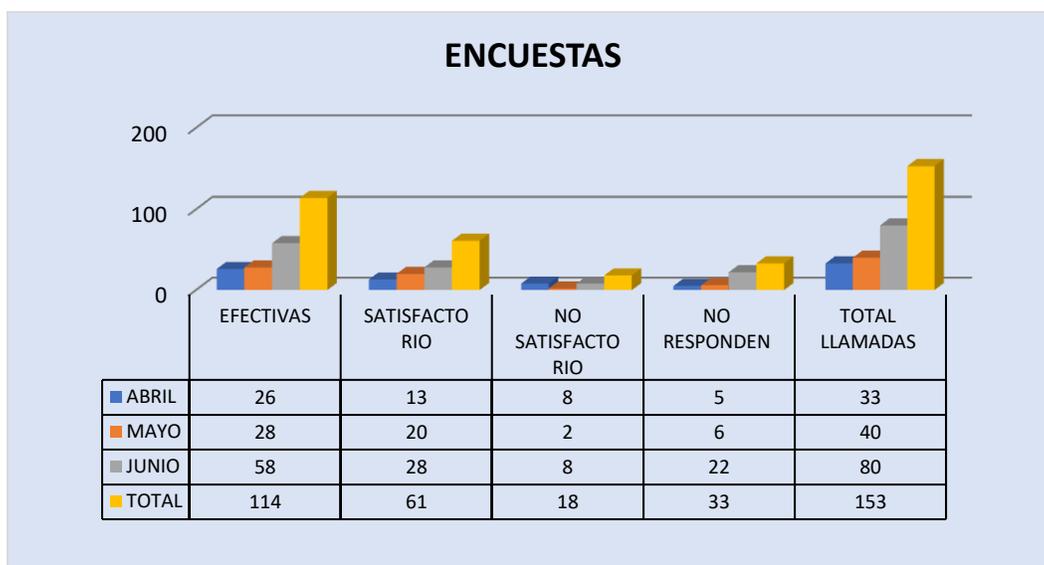
12. ATENCIÓN TELEFÓNICA



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

Durante el trimestre se recibieron 309 llamadas en la entidad, la dependencia que recibió más llamadas fue la Subdirección de Asuntos Comunales con 159 llamadas, seguido de Atención a la Ciudadanía con 55 y en tercer lugar Escuela Virtual con 29 llamadas registradas.

13. ENCUESTAS



Durante el trimestre se aplica el siguiente número de encuestas: Abril 33, Mayo 40 y Junio 80, en total se aplicaron 153 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 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 153 encuestas donde 114 fueron efectivas y no respondieron la llamada 39 personas.

En términos generales el servicio es calificado por la ciudadanía entre bueno y excelente.

Entre las observaciones registradas por la ciudadanía, se solicita mayor colaboración en la respuesta rápida y oportuna de los correos electrónicos ya que en este momento por la pandemia del covid 19 es uno de los canales de comunicación más prácticos que se tienen con la Entidad.

14. INFORME CHAT BOT

Durante el mes de junio se realiza la actualización del dialogo de la Red de familias cuidadoras, el cual es publicado el día 26 de junio para consulta e información de la ciudadanía, actualmente se realiza la actualización de la información a nivel general que se encuentra publicada en el chat, con el fin de brindar una información clara y actual a la ciudadanía.

Respecto al Funcionamiento del asistente virtual, el 19 de Junio se recibió una Capacitación, donde se estructuro el modelo de Dialogo referente al tema de la red de Organizaciones cuidadoras, el 26 de junio se solicitó ajuste a la estructura del dialogo para así mismo publicarlo, a la fecha ya está publicado el dialogo de nuestro asistente virtual.

Cordialmente,



Lizeth Sánchez Martínez
Técnico
Atención a la Ciudadanía



Luis Fernando Ángel
Profesional 219-01
Atención a la Ciudadanía