



Instrumento
para la
participación

IDPAC

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

**INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL
SEGUNDO TRIMESTRE
PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

SECRETARIA GENERAL

2022





IDPAC



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....2

TABLA DE ILUSTRACIONES.....4

OBJETIVO.....5

1. PETICIONES REGISTRADAS.....6

2. CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTA TE ESCUCHA.....7

 2.1 CANAL WEB.....9

 2.2 CANAL E-MAIL.....9

 2.3 CANAL ESCRITO.....9

 2.4 CANAL TELEFÓNICO.....10

 2.5 CANAL BUZÓN.....10

 2.6 CANAL REDES SOCIALES.....10

3. OTROS CANALES DE ATENCIÓN.....11

 3.1 ATENCION PBX.....11

 3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL.....11

 3.3 ATENCIÓN WHATSAAP.....12

4. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS.....13

5. TIPOLOGÍA.....14

6. SUBTEMAS REITERADOS.....15

7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....17

8. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO.....18

9. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR.....19

10. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....20

11. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO.....21

12. SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS.....28



IDPAC



INFORME DE GESTIÓN

Segundo trimestre 2022

13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	28
14. RECOMENDACIONES GENERALES:.....	35
15. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	36
BIBLIOGRAFÍA	38

Sede Principal: Avenida Calle 22 # 68C-51
 Teléfono PBX: (57) (1) 2417900 - 2417930
www.participacionbogota.gov.co
 Código Postal: 110311





 /ParticipacionBogota @BogotaParticipa
www.participacionbogota.gov.co



IDPAC



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración No 1: Peticiones registradas en el segundo trimestre 2022..... 6

Ilustración No 2: Canales de interacción segundo trimestre 2022..... 8

Ilustración No 3: Canal WhatsApp segundo trimestre 2022..... 13

Ilustración No 4: Tipología segundo trimestre 2022..... 15

Ilustración No 5: Quejas y reclamos segundo trimestre 2022..... 21

Ilustración No 6: Canales Utilizados segundo trimestre 2022..... 30

Ilustración No 7: ¿La gestión realizada por el IDPAC le ayudo a resolver su problema o necesidad? 31

Ilustración No 8: Tramites recibidos segundo trimestre 2022..... 33

Ilustración No 9: Servicios recibidos segundo trimestre 2022..... 34



IDPAC

BOGOTÁ

OBJETIVO

Informar a la ciudadanía, a la Dirección, a los respectivos responsables de cada proceso y a la institución en general, sobre las PQRS que han sido recibidas por el proceso de atención a la ciudadanía, durante el primer trimestre del año 2022, a través de los canales de atención responsabilidad del proceso. Lo anterior con el fin de aportar datos útiles para el análisis y toma de decisiones para el mejoramiento continuo de la gestión de la entidad.

Lo anterior en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, el Decreto 371 de 2010 y la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

1. PETICIONES REGISTRADAS

Los siguientes datos hacen referencia a los requerimientos ciudadanos recibidos por medio del sistema Bogotá te escucha, los cuales fueron atendidos y gestionados en el segundo trimestre de 2022.

Para este trimestre se reportaron un total de 348 solicitudes registradas, la mayor cantidad presentados durante el mes de marzo con 160 peticiones.

Ilustración No 1 Peticiones registradas en el segundo trimestre 2022



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha.

La siguiente tabla proyecta la cantidad de requerimientos ciudadanos gestionados por cada dependencia de la entidad, en esta se puede observar que la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas con un 61% del total de las solicitudes que ingresan a la entidad.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
O.A JURIDICA	0	0	1	1	0%
TESORERIA	0	1	0	1	0%
A. SISTEMAS	0	1	0	1	0%
G. ESCUELA	1	0	1	2	1%
S. GENERAL	1	1	0	2	1%
G. DE PROYECTOS	0	1	1	2	1%
G. JUVENTUD	1	0	1	2	1%
O. C DISCIPLINARIO	1	0	2	3	1%
GIM	1	1	1	3	1%
G. ETNIAS	1	1	1	3	1%
A. CONTRATOS	1	2	1	4	1%
S. PROMOCIÓN	2	0	4	6	2%
A. T. HUMANO	1	2	3	6	2%
G. MUJER Y GENERO	3	3	1	7	2%
S. FORTALECIMIENTO	5	10	4	19	5%
ATC	21	19	32	72	21%
SAC	80	72	62	214	61%
TOTAL GENERAL	119	114	115	348	100%

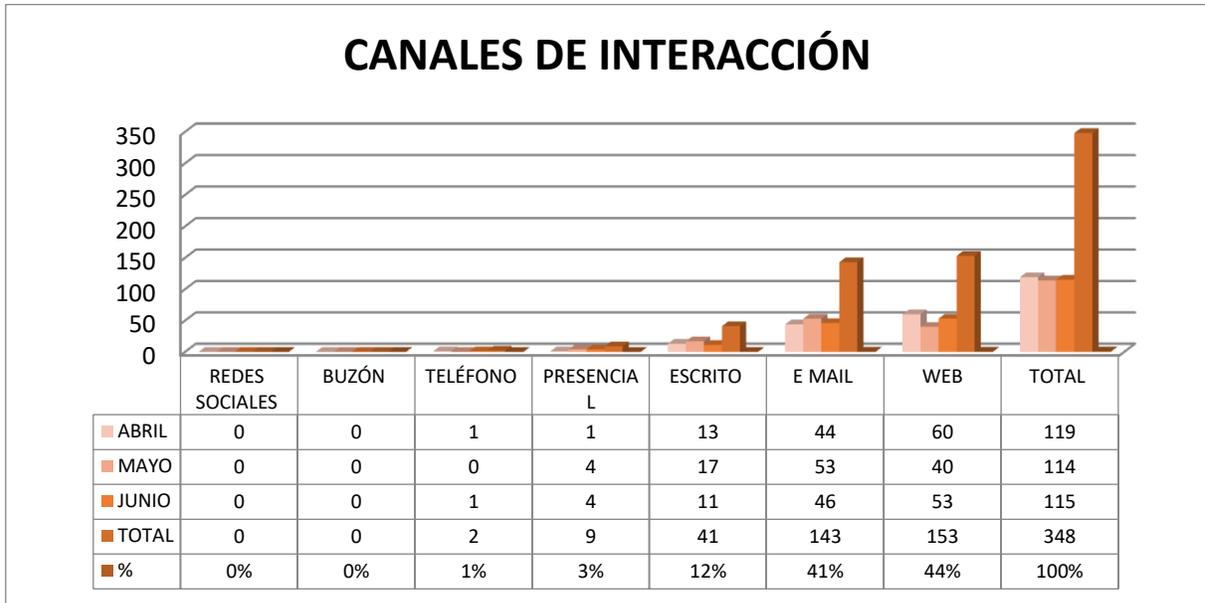
Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

2. CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTA TE ESCUCHA

A continuación, se expone la cantidad total de solicitudes que ingresan por los canales dispuestos por el aplicativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y la relación porcentual de las mismas.

Segundo trimestre 2022

Ilustración No 2 Canales de interacción segundo trimestre 2022



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
REDES SOCIALES	0	0	0	0	0%
BUZÓN	0	0	0	0	0%
TELÉFONO	1	0	1	2	1%
PRESENCIAL	1	4	4	9	3%
ESCRITO	13	17	11	41	12%
E MAIL	44	53	46	143	41%
WEB	60	40	53	153	44%
TOTAL	119	114	115	348	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

2.1 CANAL WEB

Reiteradamente el canal web es el más utilizado por la ciudadanía en el sistema Bogotá Te Escucha, en este trimestre se registraron 153 solicitudes es decir un 44% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

CANAL WEB	
MES	CANTIDAD
ABRIL	60
MAYO	40
JUNIO	53
TOTAL	153

2.2 CANAL E-MAIL

Los correos electrónicos son el segundo medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad a través de Bogotá Te Escucha, con un total de 143 peticiones en el trimestre, que representan el 41% sobre los demás canales empleados para este propósito.

CANAL EMAIL	
MES	CANTIDAD
ABRIL	44
MAYO	53
JUNIO	46
TOTAL	143

2.3 CANAL ESCRITO

En esta oportunidad el canal escrito tuvo un total de 41 solicitudes, las que equivalen al 12% del total de solicitudes recibidas en el trimestre.

CANAL ESCRITO	
MES	CANTIDAD
ABRIL	13
MAYO	17
JUNIO	11
TOTAL	41

2.4 CANAL TELEFÓNICO

Se presentaron únicamente 2 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 1 en el mes de abril y 1 en el mes de junio. En el mes de mayo no se presentaron solicitudes por este canal.

CANAL TELÉFONO	
MES	CANTIDAD
ABRIL	1
MAYO	0
JUNIO	1
TOTAL	2

2.5 CANAL BUZÓN

Durante el segundo trimestre de 2022 no se presentaron peticiones por este canal.

2.6 CANAL REDES SOCIALES

Durante el segundo trimestre de 2022 no se presentaron peticiones por este canal.

3. OTROS CANALES DE ATENCIÓN

A continuación relacionamos la interacción de los otros canales ofrecidos por el IDPAC.

3.1 ATENCIÓN PBX

Durante el segundo trimestre de 2022 se atendieron 1.229 llamadas de ciudadanos y ciudadanas, en las cuales se brindó información y orientación a través del PBX de la entidad. El balance del trimestre se relaciona en la siguiente tabla:

PBX	
MES	LLAMADAS REGISTRADAS
ABRIL	421
MAYO	447
JUNIO	361
TOTAL	1229

El canal telefónico (PBX) fue utilizado por la ciudadanía para realizar consultas sobre temas relacionados con:

- Autos de Reconocimiento
- Consultas sobre conflicto al interior de las Juntas
- Consultas en PH
- Dudas sobre Fondo Chikaná
- Cursos virtuales

3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

En el correo atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co se recibieron un total de 776 comunicaciones durante el segundo trimestre.

CORREO	
MES	CORREOS GESTIONADOS
ABRIL	270
MAYO	250
JUNIO	256
TOTAL	776

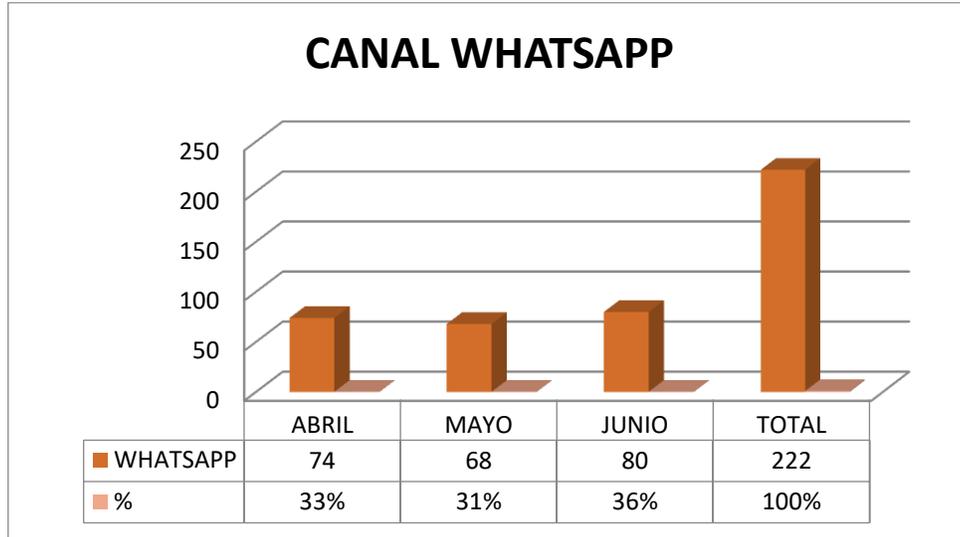
Los temas más reiterados por la ciudadanía en el correo institucional fueron:

- *Solicitud de Autos de Reconocimiento
- *Subsanaciones de Juntas de acción comunal
- *Solicitud de datos de Juntas de acción comunal
- *Solicitud de certificados de cursos virtuales
- *Radicación de documentos reuniones extraordinarias de Juntas de acción comunal
- *Solicitud de certificación del proyecto con Saldo Pedagógico
- *Solicitud de caracterización de organizaciones sociales
- *Solicitud de información de leyes y normas para residentes en propiedad horizontal
- *Verificación de referencias laborales
- *Solicitud de validación de asambleas por el IDPAC.

3.3 ATENCIÓN WHATSAAP

Durante el trimestre se presentaron 222 requerimientos por el canal WhatsApp.

Ilustración No 3 Canal WhatsApp segundo trimestre 2022



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
WHATSAPP	74	68	80	222
%	33%	31%	36%	100%

Los temas más solicitados a través de la herramienta WhatsApp fueron:

- Participación en convocatoria Fondo Chikana
- Asesoría en temas administrativos en Propiedad Horizontal
- Solicitud de caracterización de organizaciones sociales
- Postulaciones a Gala de Reconocimiento a la Participación
- Solicitud de Autos de Reconocimiento

4. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS

Durante el periodo en mención (marzo-abril-mayo) los canales más utilizados para interponer peticiones en la entidad a través del sistema Bogotá Te escucha fueron: Web con un 44% el cual continúa siendo el canal

Segundo trimestre 2022

de mayor preferencia por la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentra el canal e-mail con un 41%. En tercer lugar, se encuentra el canal escrito con un porcentaje del 12% el uso de esta canal ha venido en aumento durante este año.

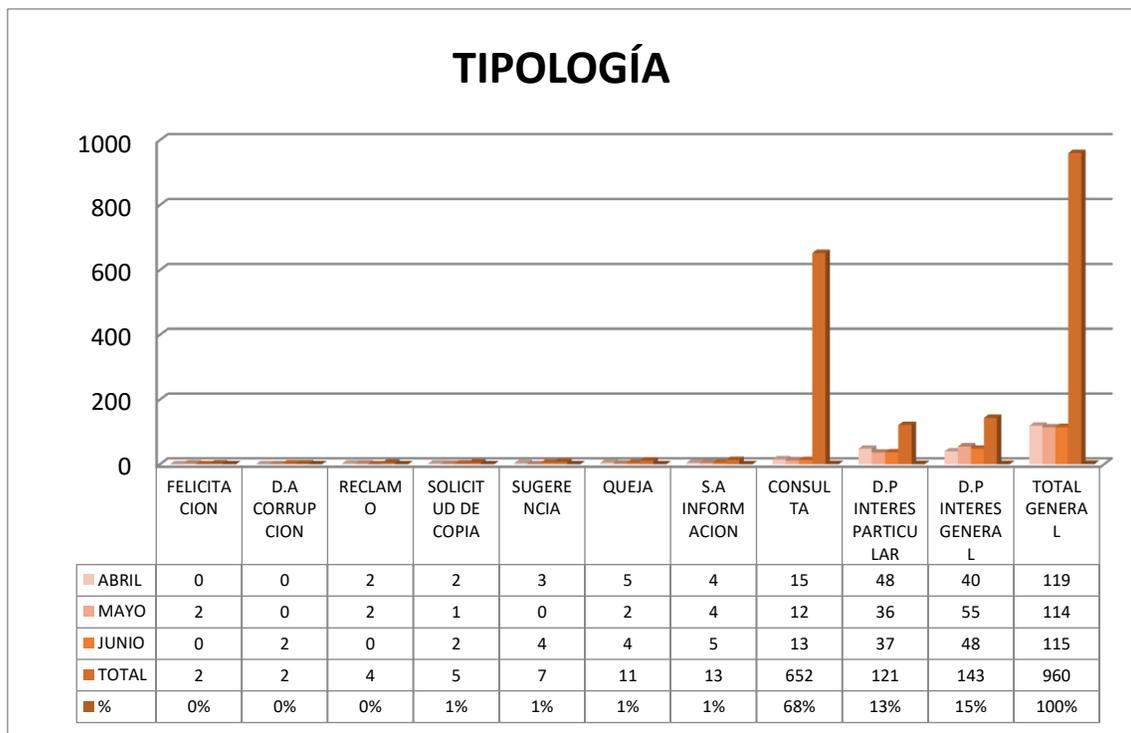
El canal presencial ocupa el cuarto lugar con el 3%.

Por otra parte con respecto a los otros canales, el correo institucional (atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co) recibió 776 comunicaciones, mientras por el canal whatsapp se tuvieron 222 interacciones con la ciudadanía.

5. TIPOLOGÍA

Durante el segundo trimestre, la tipología que presentó el mayor porcentaje fue la consulta con un 68%, le sigue el derecho de petición de interés general con un 15%, en tercer lugar con un 13% se encuentra el derecho de petición de interés particular.

Ilustración No 4 Tipología segundo trimestre 2022



TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
FELICITACIÓN	0	2	0	2	0%
D.A CORRUPCIÓN	0	0	2	2	0%
RECLAMO	2	2	0	4	0%
SOLICITUD DE COPIA	2	1	2	5	1%
SUGERENCIA	3	0	4	7	1%
QUEJA	5	2	4	11	1%
S.A INFORMACIÓN	4	4	5	13	1%
CONSULTA	15	12	13	652	68%
D.P INTERES PARTICULAR	48	36	37	121	13%
D.P INTERES GENERAL	40	55	48	143	15%
TOTAL GENERAL	119	114	115	960	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

Para la elaboración de la gráfica y la tabla mostradas anteriormente se tuvo en cuenta las tipologías tal y como se obtienen del descargue de los datos del Sistema Bogotá te escucha, para ello hay que tener en cuenta que en algunas ocasiones, la ciudadanía puede desconocer los conceptos de cada una de las tipologías y catalogar inicialmente su solicitud de manera errónea. Entendido lo anterior y una vez validada y verificada la información de las solicitudes recibidas se evidencio que, aunque inicialmente se recibieron 11 quejas solo 1 de ellas cumplía con la condición para ser referenciada como tal, así mismo se recibieron en principio 2 denuncias por actos de corrupción de las cuales ninguna de ellas cumplía con este tipo de tipología, también inicialmente se recibieron 4 reclamos pero al revisar a fondo fueron en realidad 5 los que cumplían con las características para ser clasificado como tal.

En el numeral 10 del presente informe se detallan los números de SDQS con los que se registraron dichas solicitudes.

6. SUBTEMAS REITERADOS

La siguiente tabla da cuenta de los porcentajes de los subtemas, clasificados de mayor a menor los cuales fueron registrados durante el periodo en referencia.

En primer lugar, se encuentra el fortalecimiento de la organización social, asesoría información y/o capacitación con un 26%, seguido de la asesoría jurídica en legislación comunal y participación ciudadana con 17% y en tercer lugar se encuentran tanto las asesorías en propiedad horizontal con énfasis en

participación ciudadana como las asesorías en propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana ambas con 11%.

SUBTEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ORGANIZACIONES COMUNALES INSCRIPCIÓN DE DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	1	0	1	0%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	0	0	1	0%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	0	0	1	1	0%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ASESORIA INFORMACIÓN METODOLOGÍAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	0	0	1	1	0%
ORGANIZACIONES JUVENILES	0	0	1	1	0%
APOYO LOGISTICO A LA REALIZACIÓN DE EVENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	0	0	1	1	0%
INCONFORMIDADES POR LA LOCACIÓN	0	0	1	1	0%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES- INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	0	0	1	0%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACIÓN	2	0	0	2	1%
EN BLANCO	2	1	0	3	1%
ASESORIA INFORMACIÓN CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	0	1	3	4	1%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	1	1	4	1%
ASESORIA FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	3	1	1	5	1%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	1	3	3	7	2%
INFORMACIÓN APROBACIÓN MODIFICACIÓN Y/O COPIAS	0	5	4	9	3%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACIÓN	0	5	5	10	3%
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	4	4	3	11	3%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	4	6	4	14	4%

EJECUCIÓN DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3	9	3	15	4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	4	7	17	28	8%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	12	15	11	38	11%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	16	10	13	39	11%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	21	24	15	60	17%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL ASESORIA INFORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN	42	21	27	90	26%
TOTAL	118	114	115	347	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

7. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

Los traslados de los requerimientos que hacen parte de este periodo se presentan en la siguiente tabla:

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICIÓN	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	CONSULTA	0	1	0	1	3%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	3%
SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	0	1	1	3%
SECRETARIA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	CONSULTA	1	0	0	1	3%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	QUEJA	1	0	0	1	3%
SECRETARIA DE PLANEACIÓN	RECLAMO	1	0	0	1	3%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	3%
SECRETARIA DE SALUD	SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	1	3%
SECRETARIA DE SALUD	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	0	0	1	1	3%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	3%
UAESP	SUGERENCIA	1	0	0	1	3%
SECRETARIA DE HACIENDA	SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	1	3%
SECRETARIA DE HACIENDA	QUEJA	0	0	1	1	3%

IDU	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	3%
JBB - JARDIN BOTANICO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	3%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	3%
CONCEJO DE BOGOTA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	3%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	0	0	2	2	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA	0	1	1	2	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0	0	2	2	6%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	1	2	0	3	9%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	2	2	0	4	12%
IDPYBA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	0	4	0	4	12%
TOTAL		9	13	12	34	100%

En este trimestre los 3 traslados más recurrentes fueron:

El derecho de petición de interés general trasladado a la Defensoría del Espacio Público y el derecho de petición de interés particular trasladado al IDPYBA.

8. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

A continuación, se relacionan las cantidades y los porcentajes detallados por mes, de las peticiones que fueron cerradas por cada una de las dependencias durante este periodo.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
O.A JURIDICA	0	0	1	1	1%
ESCUELA DE PARTICIPACIÓN	0	0	1	1	1%
GERENCIA DE PROYECTOS	0	1	0	1	1%
TALENTO HUMANO	1	0	0	1	1%
TESORERIA	0	1	0	1	1%
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	0	0	2	2	2%
CONTRATOS	0	2	0	2	2%

O.C I. DISCIPLINARIO	1	0	2	3	3%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	3	0	0	3	3%
G. MUJER Y GÉNERO	0	3	0	3	3%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	4	0	18	22	24%
AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	14	13	25	52	57%
TOTAL	23	20	49	92	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

Las dependencias que presentaron más cierres de peticiones durante este trimestre fueron: Atención a la ciudadanía con 57% y la Subdirección de asuntos comunales con un 24%.

9. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

En la siguiente tabla se muestran las peticiones cerradas en periodos anteriores:

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ÁREA DE CONTRATOS	0	1	0	1	0%
G. INSTANCIAS Y MECANISMOS	0	1	0	1	0%
G. JUVENTUD	0	1	0	1	0%
RECURSOS FÍSICOS	1	0	0	1	0%
ESCUELA DE PARTICIPACIÓN	0	1	0	1	0%
S. GENERAL	0	1	0	1	0%
SISTEMAS	0	0	1	1	0%
TESORERÍA	1	0	0	1	0%
O.A JURIDICA	0	2	0	2	0%

SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	1	2	0	3	1%
G. MUJER Y GENERO	1	3	0	4	1%
TALENTO HUMANO	3	0	2	5	1%
G. ETNIAS	3	3	1	7	2%
GERENCIA DE PROYECTOS	5	2	0	7	2%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	7	3	0	10	2%
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	10	4	18	4%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	121	169	73	363	85%
TOTAL	147	199	81	427	100%

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

La dependencia que más peticiones cerró de periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunes con un porcentaje del 85%.

10. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

La siguiente tabla presenta la relación de quejas y reclamos para el bimestre en referencia:

MES DE ABRIL		MES DE MAYO		MES DE JUNIO	
QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
0	2	1	2	0	1

Segundo trimestre 2022

Ilustración No 5 Quejas y reclamos segundo trimestre 2022



Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

Se recibieron inicialmente 11 solicitudes catalogadas como quejas, 5 en abril, 2 en mayo y 4 en junio, de las cuales al analizarlas detenidamente solo 1 de ellas cumple con la condición para ser una queja, a la cual le corresponde el SDQS 1782622022, así mismo se recibieron en principio 2 denuncias por actos de corrupción en el mes de junio, las cuales ninguna cumplió con las características para ser catalogada como tal. Por otra parte inicialmente se recibieron 4 reclamos pero al revisar a fondo fueron en realidad 5 las solicitudes que cumplieran con las características para ser clasificados como reclamo, quedando registrados de la siguiente manera: 2 reclamos en abril cuyos números de SDQS son: 1461362022, 1340182022, 2 reclamos en mayo SDQS 1695162022 y 1709682022, y 1 en junio SDQS 2421192022.

11. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante este trimestre, se registraron un total de 196 peticiones como gestionadas fuera de términos de las cuales, 1 corresponde a Recursos físicos, 3 Gerencia de Etnias, 1 Gerencia de proyectos, 1 Oficina asesora jurídica y las restantes 190 corresponden a la Subdirección de Asuntos comunales.

PETICIONES SDQS VENCIDAS				
SDQS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	DEPENDENCIA	total
658922022	5/04/2022	6/04/2022	AREA DE RECURSOS FISICOS	1
769472022	12/04/2022	18/04/2022	GERENCIA DE ETNIAS	3
909492022	28/04/2022	5/05/2022	GERENCIA DE ETNIAS	
1000432022	28/04/2022	3/05/2022	GERENCIA DE ETNIAS	
1192032022	27/04/2022	9/05/2022	GERENCIA DE PROYECTOS	1
884142022	20/04/2022	5/05/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	1
1645542022	10/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	190
1653402022	10/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
1657482022	9/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
762152022	20/04/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
762162022	20/04/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
550662022	6/04/2022	26/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
637122022	4/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
645422022	4/04/2022	18/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
651942022	11/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
652032022	11/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
678922022	7/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
681252022	5/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
685102022	6/04/2022	24/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
702612022	7/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
704942022	7/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
708322022	7/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
710582022	7/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
723582022	11/04/2022	18/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
739962022	8/04/2022	24/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
740052022	8/04/2022	24/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
723582022	11/04/2022	18/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
768162022	12/04/2022	29/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
771532022	12/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	
772982022	12/04/2022	18/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	

Segundo trimestre 2022

773192022	12/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
775832022	12/04/2022	18/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
777032022	12/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
781492022	12/04/2022	18/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
813282022	6/05/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
820092022	1/04/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
831642022	18/04/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
831922022	18/04/2022	18/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
832562022	26/04/2022	4/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
845692022	19/04/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
846282022	22/04/2022	4/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
847402022	20/04/2022	4/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
863142022	26/04/2022	4/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
863352022	4/04/2022	4/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
866622022	20/04/2022	18/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
869622022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
873232022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
873772022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
874492022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
875362022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
875692022	27/04/2022	4/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
876402022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
878912022	21/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
878952022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
879712022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
880432022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
880952022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
881792022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
883242022	20/04/2022	27/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
884282022	20/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
886102022	20/04/2022	29/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
886732022	21/04/2022	26/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
887432022	21/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
906732022	6/05/2022	1/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
908512022	21/04/2022	26/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES

913822022	22/04/2022	19/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
914292022	26/04/2022	2/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
914752022	22/04/2022	29/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
917002022	22/04/2022	16/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
921892022	22/04/2022	28/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
922962022	22/04/2022	19/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
923372022	12/05/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
925502022	22/04/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
926862022	22/04/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
932892022	22/04/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
942482022	28/04/2022	26/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
966492022	26/04/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
972712022	26/04/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
996632022	27/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
996662022	26/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1026382022	4/05/2022	26/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1026422022	27/04/2022	29/04/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1027092022	27/04/2022	2/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1040362022	28/04/2022	2/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1048302022	29/04/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1049412022	28/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1049422022	29/04/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1050822022	6/05/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1050942022	29/04/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1050982022	3/05/2022	23/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1051022022	29/04/2022	9/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1051032022	28/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1101112022	2/05/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1110962022	3/05/2022	24/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1111722022	3/05/2022	19/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1120762022	19/04/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1124152022	5/05/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1133352022	5/05/2022	1/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1134692022	11/05/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1149252022	4/05/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES

Segundo trimestre 2022

1149822022	4/05/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1151202022	22/04/2022	16/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1152372022	4/05/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1152972022	4/05/2022	19/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1160042022	5/05/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1160222022	5/05/2022	14/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1174632022	5/05/2022	14/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1175032022	5/05/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1201272022	9/05/2022	14/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1203922022	26/04/2022	20/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1212912022	9/05/2022	2/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1232722022	10/05/2022	1/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1235272022	26/04/2022	21/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1235532022	10/05/2022	16/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1239202022	10/05/2022	1/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1251232022	12/05/2022	20/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1252172022	11/05/2022	20/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1264032022	11/05/2022	20/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1372782022	18/05/2022	30/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1377702022	19/05/2022	23/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1389832022	19/05/2022	20/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1419972022	23/05/2022	1/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1424062022	23/05/2022	26/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1433412022	23/05/2022	3/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1442642022	24/05/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1442812022	25/05/2022	26/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1449182022	24/05/2022	2/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1455082022	24/05/2022	1/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1459842022	24/05/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1471722022	1/06/2022	13/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1660982022	25/05/2022	31/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1695152022	27/05/2022	30/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1708502022	27/05/2022	7/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
639602022	5/04/2022	13/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
964022022	26/04/2022	5/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES

1315192022	19/05/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1446482022	24/05/2022	25/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1450882022	24/05/2022	26/05/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1916322022	7/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1931872022	7/06/2022	10/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1987422022	8/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1996092022	8/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1999672022	8/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
2034912022	16/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
2041042022	13/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
2066672022	14/06/2022	24/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
2029242022	14/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
2072682022	15/06/2022	24/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
2073832022	15/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
2075642022	16/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1313342022	2/06/2022	7/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1442942022	3/06/2022	15/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1445832022	1/06/2022	13/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1498152022	16/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1498192022	2/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1498202022	3/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1507602022	3/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1511712022	2/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1537792022	2/06/2022	7/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1553322022	1/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1555172022	2/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1566182022	2/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1572552022	2/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1572682022	2/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1576782022	3/06/2022	15/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1588792022	6/06/2022	10/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1605742022	8/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1621202022	7/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1699592022	13/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1700382022	8/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES

1701762022	16/06/2022	24/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1702502022	13/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1705922022	13/06/2022	23/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1717222022	14/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1718012022	14/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1732482022	15/06/2022	24/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1747142022	15/06/2022	16/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1753262022	16/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1758442022	24/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1769802022	16/06/2022	24/06/2022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1779012022	21/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1782622022	21/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1793752022	29/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1798032022	29/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1798992022	24/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1799382022	21/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1807642022	23/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1811002022	21/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1832422022	22/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1843912022	24/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1848502022	23/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1851242022	23/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1861622022	28/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1890552022	29/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1912922022	30/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
1924892022	30/06/2022	Sin respuesta	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

A pesar de los controles que se tienen por parte del Proceso de Atención a la Ciudadanía hacia las otras dependencias para evitar la extemporaneidad de las respuestas, se siguen presentando respuestas contestadas fuera de tiempo.

El control que se realiza hace referencia al envío semanal de las alertas, el cual consiste en enviar mediante correo electrónico las peticiones próximas a vencer a cada dependencia con el fin que las tengan presentes en sus programaciones de trabajo y eviten su respuesta extemporánea.

12. SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS

RESPUESTAS EVALUADAS			
ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
25	25	20	70

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS EMITIDAS CANAL WEB SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS					
EVALUACION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
CANTIDAD DE RESPUESTAS VERIFICADAS	25	25	20	70	100%
CUMPLEN OPORTUNIDAD	18	18	17	53	76%
CUMPLEN COHERENCIA	25	25	20	70	100%
CUMPLEN SOLUCIÓN DE FONDO	25	25	20	70	100%
CUMPLEN CALIDEZ	25	25	20	70	100%
TOTAL	93	93	97	283	97%
NTC 1000: 2009	El porcentaje de cumplimiento de la norma NTC GP 1000: 2009 en las respuestas ciudadanas emitidas por el IDPAC durante el bimestre fue del 97%				

Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha.

En el seguimiento efectuado durante el segundo trimestre se encuentra que el único factor que no presentó cumplimiento del 100%, fue la atención oportuna de las peticiones con un porcentaje del 75%. Como estrategia para mitigar los bajos índices de oportunidad, el 30 de mayo de 2022 se realizó una capacitación presencial dictada por funcionarios de la Alcaldía Mayor y dirigida al equipo humano de la Subdirección de Asuntos Comunes, cuyo objetivo fue el de exponer los criterios de calidad que deben contener las respuestas en el aplicativo Bogotá te escucha.

13. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el segundo trimestre del 2022, (1 de abril al 30 de junio) participaron 123 ciudadanos/as a quienes se les solicitó evaluar el servicio recibido, así como

Segundo trimestre 2022

indicar a cuál o cuáles trámites y/o servicios requirieron y el canal utilizado para acceder a ellos, entre otros aspectos.

Uno de los puntos de la encuesta consistió en calificar en escala de 1 a 4, donde 4 era "excelente" y 1 era "malo", las siguientes características del servicio prestado:

- Cálido y amable
- Rápido
- Respetuoso, digno y humano
- Efectivo
- Confiable

Los resultados fueron los siguientes:

TOTAL DE ENCUESTADOS EN EL TRIMESTRE: 123

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO					
INDICADOR	CALIDO Y AMABLE	RAPIDO	RESPECTUOSO, DIGNO Y HUMANO	EFFECTIVO	CONFIA BLE
SUMATORIA DE LAS CALIFICACIONES DADAS POR ATRIBUTO	388	327	400	353	371
INDICADOR POR ATRIBUTO: SUMATORIA DE LA CALIFICACIÓN / TOTAL DE ENCUESTADOS	3,15	2,66	3,25	2,87	3,02

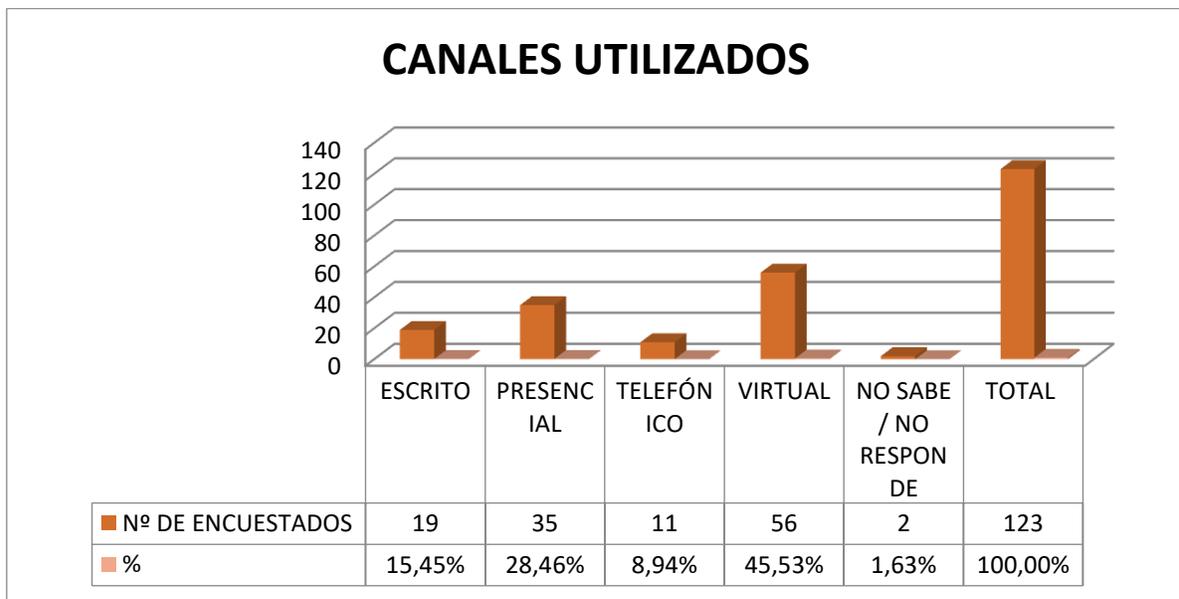
INDICADOR GENERAL DEL TRIMESTRE: 2,99

Con respecto a los resultados obtenidos podemos destacar que, la sumatoria independiente de las calificaciones de cada uno de los atributos refleja que "rápido" es el atributo con menor puntaje con 327 puntos. Por su parte, un trato digno respetuoso, digno y humano, se lleva la mayor cantidad de puntaje con 400 puntos, seguido de cálido y amable con 388, confiable con 371 y efectivo con 353.

Otro de los ítems de la encuesta consistió en indagar a los ciudadanos sobre canal utilizado para acceder a los trámites y/o servicios de la entidad. Se obtuvieron los siguientes resultados:

CANAL UTILIZADO	Nº DE ENCUESTADOS	%
ESCRITO	19	15.45%
PRESENCIAL	35	28.46%
TELEFÓNICO	11	8.94%
VIRTUAL	56	45.53%
NO SABE / NO RESPONDE	2	1.63%
TOTAL	123	100.00%

Ilustración No 6 Canales utilizados segundo trimestre 2022

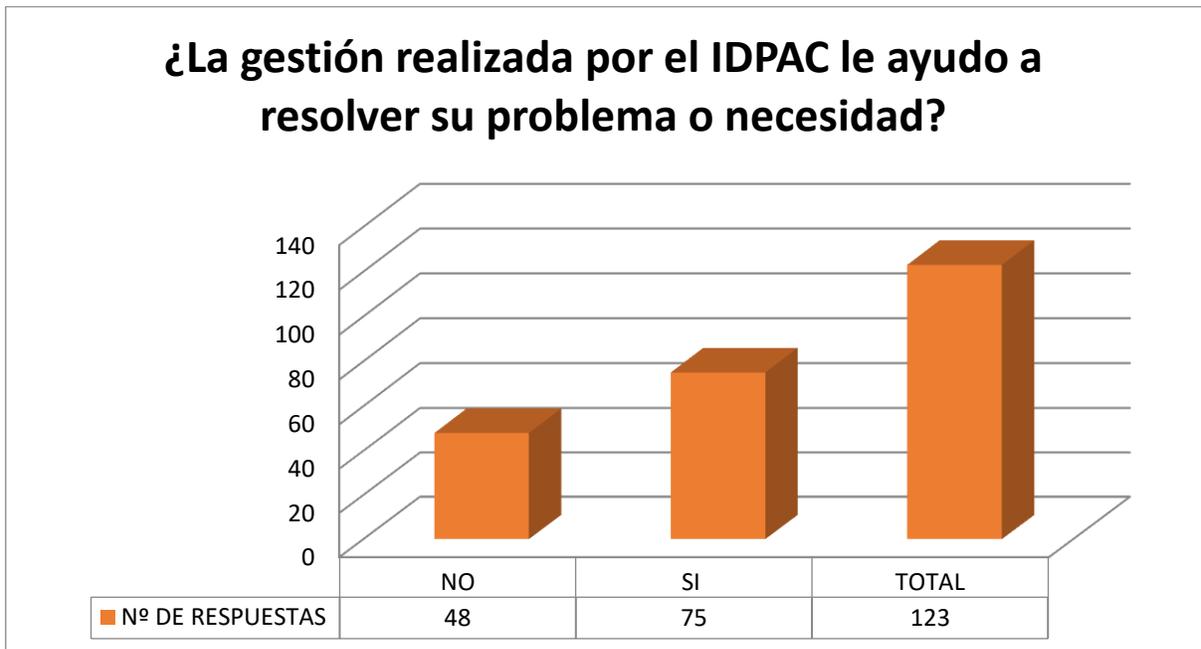


Según indica la gráfica, el canal virtual es el más utilizado por la ciudadanía para establecer contacto con la entidad con un 45.53%.

En cuanto a la pregunta: ¿La gestión realizada por el IDPAC le ayudo a resolver su problema o necesidad? Se obtuvieron los siguientes resultados:

OPCIÓN	Nº DE RESPUESTAS
NO	48
SI	75
TOTAL	123

Ilustración No 7 ¿La gestión realizada por el IDPAC le ayudo a resolver su problema o necesidad? Segundo trimestre 2022



Como se puede observar en los resultados obtenidos predomina el SI con 75 respuestas. Sin embargo, a continuación, relacionamos textualmente algunas de las observaciones de la ciudadanía con 48 aseguró que la entidad no resolvió su necesidad:

- La respuesta no es satisfactoria
- No sé generó causa del no reconocimiento
- Aún no me atienden en los números de teléfono informados
- No contestan los números telefónicos que me proporcionaron.
- Esperaba que me transfiriera de forma directa a la persona o equipo de trabajo el cual se requiere, pero me enviaron la información para realizar nuevamente el proceso, sin ningún tipo de filtro
- Porque radicado múltiples solicitudes y no han sido resueltas
- No actuaron no preguntaron no investigaron

Segundo trimestre 2022

- No es muy clara la información
- Porque al día de hoy se envió un derecho de petición de la manera virtual el cual la comunidad no ha recibido respuesta

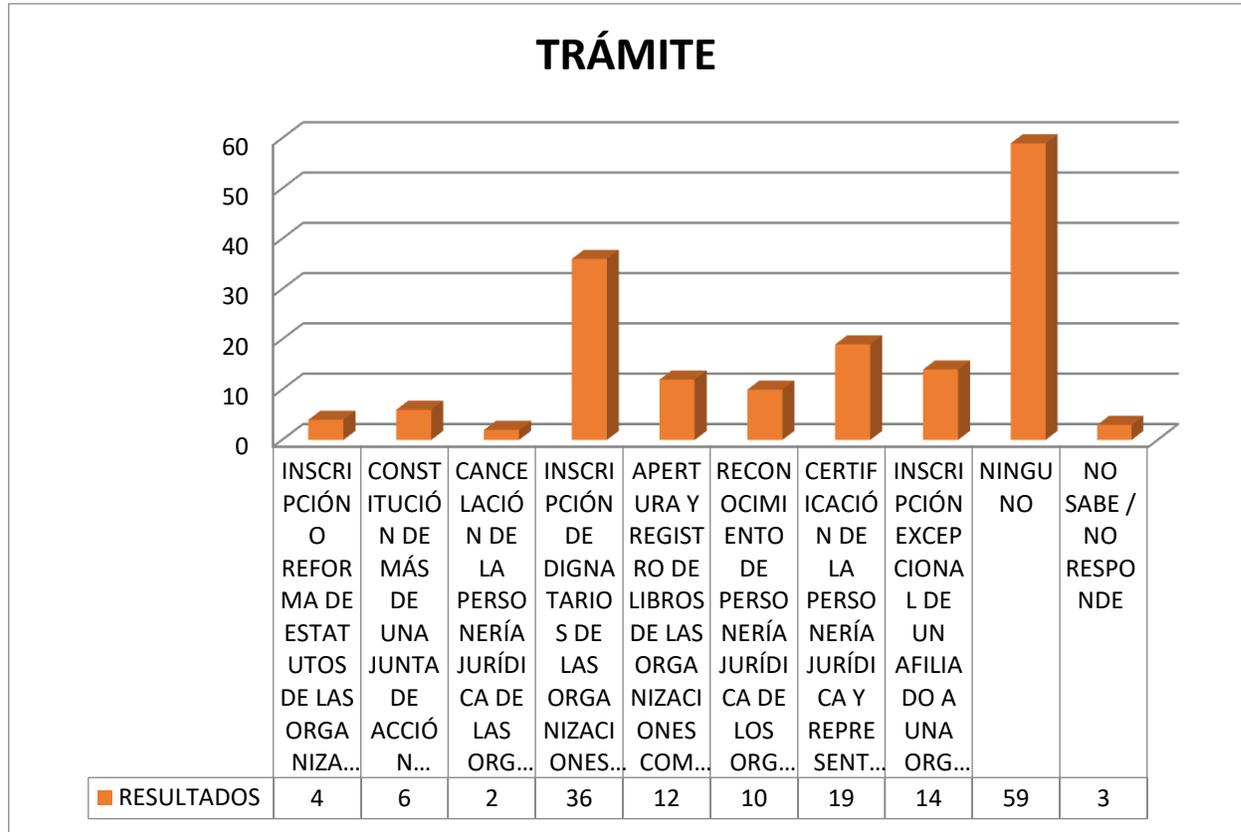
En otro punto se solicitó seleccionar el o los trámite (s) recibidos, aclarando que los ciudadanos tuvieron la opción de seleccionar uno, más de uno o ninguno.

A continuación, la tabla y la gráfica de los resultados:

TRÁMITE	Resultados
Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	4
Constitución de más de una Junta de Acción Comunal en un mismo territorio. (También se conoce como: División territorial, Segregación)	6
Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	2
Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	36
Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado (También se conoce como: Reemplazo de libros)	12
Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	10
Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado (trámite en línea)	19
Inscripción excepcional de un afiliado a una Organización Comunal de primer grado	14
Ninguno	59
No sabe / No responde	3

Segundo trimestre 2022

Ilustración No 8 Trámites recibidos segundo trimestre 2022



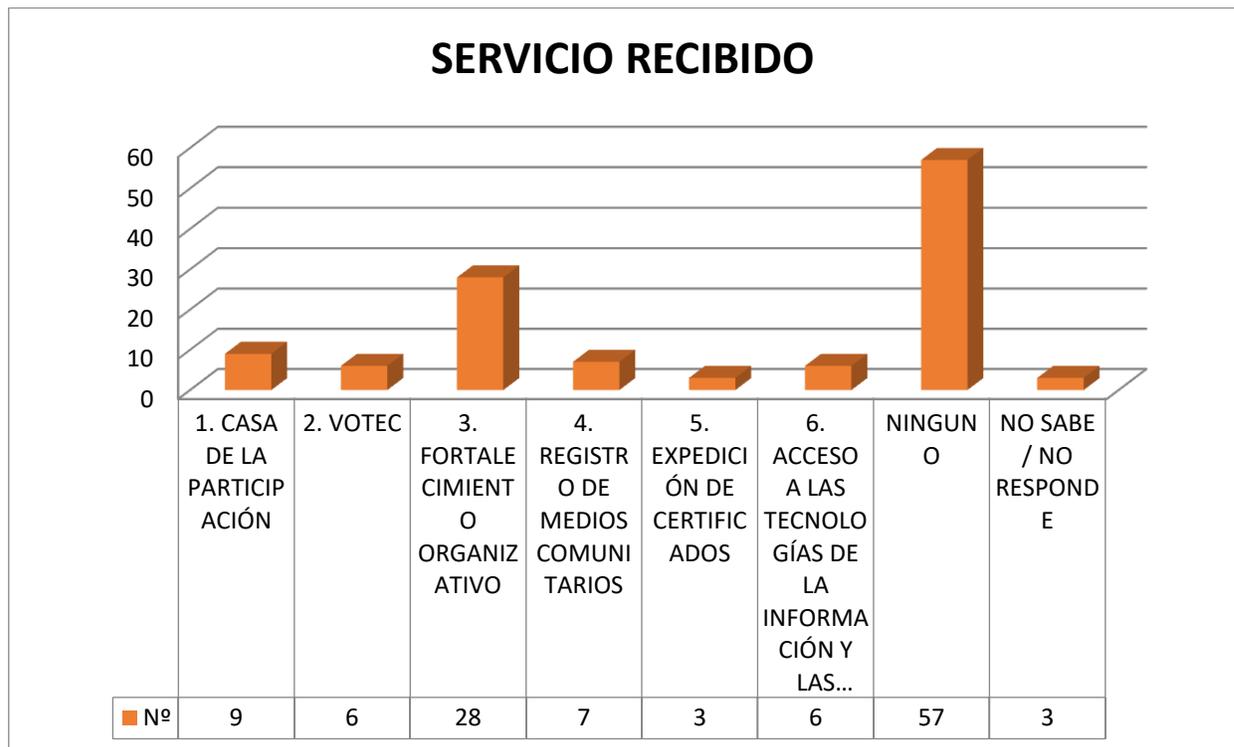
Por otra parte, los resultados al preguntar el o los servicios recibidos fueron:

SERVICIO RECIBIDO	Nº
1. Casa de la participación	9
2. Votec	6
3. Fortalecimiento Organizativo	28
4. Registro de medios comunitarios	7
5. Expedición de certificados	3

Segundo trimestre 2022

6. Acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones.	6
Ninguno	57
No sabe / no responde	3

Ilustración No 9 Servicios recibidos segundo trimestre 2022



En cuanto a la pregunta: ¿Cuál de los trámites o servicios que ofrece el IDPAC, considera más complejo o engorroso al momento de la atención?

13. ¿Cuál de los tramites o servicios que ofrece el IDPAC, considera más complejo o engorroso al momento de la atención?

Escriba su respuesta

Por ser una respuesta abierta se obtuvo variedad de argumentos entre los cuales destacamos los siguientes:

- Llamar a los números de atención.
- Solicitud correo electrónico
- Expedición del certificado de reconocimiento posterior al cambio de un dignatario
- Actas Elecciones JAC
- respuesta de los radicados
- El reconocimiento de nueva directiva de la junta
- El trámite más engorroso que ofrece el IDPAC es la información histórica de las juntas de acción comunal.
- Cuando toca enviar papelería de manera virtual, prefiero hacerlo personalmente.
- El hecho que cambien de localidad a los gestores genera condición y espera.
- La atención telefónica para recibir alguna información, es lo más engorroso
- comunicarse con las extensiones de las diferentes áreas del IDPAC, especialmente con la Subdirección de Asuntos Comunales

14. RECOMENDACIONES GENERALES:

Uno de las principales quejas de la ciudadanía, es la demora en la entrega de respuestas a solicitudes que ingresan por los diferentes canales que la entidad cuenta para tales fines (correo electrónico, y la falta de atención oportuna en los canales de atención telefónica PBX 2417900 extensiones 1116 – 1117 que corresponde a la Subdirección de Asuntos Comunales, por lo anterior se recomienda:

- Generar planes de acción por parte de las dependencias, en particular la Subdirección de Asuntos Comunales, que permitan establecer un mecanismo que mitigue las respuestas ciudadanas extemporáneas.
- Establecer un mecanismo para que las líneas telefónicas dispuestas por la entidad para la atención a ciudadanos, cuenten con la cantidad de personal suficiente que permita atender la alta demanda de solicitudes que requieran una respuesta de fondo.

- Generar estrategias que permitan recobrar la confianza de aquellos ciudadanos que no se han sentido satisfechos con la gestión realizada por la entidad para la respuesta a sus solicitudes.
- Cabe resaltar que pese al inconformismo de una parte de la ciudadanía con la gestión de la entidad, los atributos referentes al trato humano con los ciudadanos, para la mayor parte de los encuestados ha sido calificado de manera positiva.

15. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

A continuación, relacionamos algunas de las acciones realizadas por el proceso de Atención a la ciudadanía durante el segundo trimestre de 2022:

*Se coordina para el mes de junio el desarrollo de acciones para la articulación de los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor e IDPAC y día 5 de julio de solicita reunión a la Alcaldía Mayor para validar la articulación de la interfaz, con lo cual a partir del mes de julio quedarían articulados los sistemas.

*El día 20 de mayo se realizó capacitación presencial sobre los criterios de calidad dirigida a los profesionales de la Subdirección de Asuntos Comunes con el propósito se atiendan las peticiones ciudadanas con coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema Bogotá Te Escucha.

*Se asiste el día 5 de mayo a capacitación sobre reportes y administración del sistema Bogotá Te Escucha dirigida a los administradores de las entidades Distritales.

*El día jueves 19 de mayo se desarrolla la última sesión denominada "Atención a Peticiones Ciudadanas" del ciclo de capacitación Hablemos de lo Público. Dirigido a contratistas y funcionarios del IDPAC.

Se asiste a las ferias de servicio móvil convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor las siguientes fechas:

- Viernes 1 de abril localidad de Teusaquillo, parque Distrital Alfonso López
- Viernes 8 de abril localidad de Tunjuelito, parque de Venecia
- Viernes 13 de mayo, localidad de Santa Fe, Parque Santander
- Martes 24 de mayo, localidad de Teusaquillo, campus universidad Nacional



IDPAC

BOGOTÁ

Segundo trimestre 2022

*Se proyecta para revisión y aprobación el modelo de acto administrativo para realizar el cierre tácito de las peticiones ciudadanas gestionadas a través del sistema Bogotá Te escucha.

*Asistencia al taller Lenguaje Claro en Trámites, liderado por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría general de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C cuyo objetivo fue el dar a conocer los lineamientos de lenguaje claro en trámites, Opas, consultas de información y otros servicios del Distrito Capital, esta jornada se realizó de manera presencial en las instalaciones del Archivo Distrital de Bogotá.

*Asistencia a la I Sesión 2022 Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía que se realizó en las instalaciones del Archivo Distrital de Bogotá el día 17 de junio de 2022.

*Se asistió a la Capacitación de Administradores de Bogotá te escucha, a cargo de la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, realizada el día miércoles, 22 de junio de 2022 Reunión virtual - TEAMS



IDPAC

BOGOTÁ

Segundo trimestre 2022

INFORME DE GESTIÓN

BIBLIOGRAFÍA

<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

<https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/login>

Elaboró: Lizeth Sánchez Martínez / Sandra Milena Ríos Alayón / Lina Guzmán / Jenny González / Maritzabel Muñoz
Revisó: Luis Fernando Ángel Aros

Sede Principal: Avenida Calle 22 # 68C-51
Teléfono PBX: (57) (1) 2417900 - 2417930
www.participacionbogota.gov.co
Código Postal: 110311

   
/ParticipacionBogota @BogotaParticipa
www.participacionbogota.gov.co