



IDPAC



INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

SEGUNDO TRIMESTRE AÑO 2021

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Secretaría General

Junio2021



IDPAC



OBJETIVO

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás disposiciones normativas en materia, presenta el informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del IDPAC en los meses de abril, mayo y junio de 2021.

1. TOTAL DE PETICIONES REGISTRADAS

Los datos del periodo en referencia dan cuenta de los diferentes tipos de solicitudes que la entidad ha recibido, atendido y gestionado, las cuales arrojan un total de 190 solicitudes, registrando la mayor cantidad durante el mes de abril.



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

La siguiente tabla arroja los números totales de las solicitudes gestionadas por cada dependencia, en esta se puede observar que fue la Subdirección de Asuntos Comunes la dependencia con mayor número de solicitudes con un 56 % del total de las solicitudes que ingresan a la Entidad.

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SAC	44	40	23	107	56%
ATC	12	6	14	32	17%
S. FORTALECIMIENTO	4	2	6	12	6%
CONTRATOS	2	2		4	2%
S. GENERAL	1		1	2	1%
S. PROMOCION	3	3	2	8	4%
G. ESCUELA	4	1		5	3%
O.A JURIDICA	1			1	1%
O.A COMUNICACIONES	1	1		2	1%
G. PROYECTOS			5	5	3%
T. HUMANO		1	1	2	1%
A. DE SISTEMAS	1			1	1%
O.A PLANEACION	1		1	2	1%
O. C DISCIPLINARIO			4	4	2%
GIMP	2	1		3	2%
TOTAL GENERAL	76	57	57	190	100%

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

Sistema

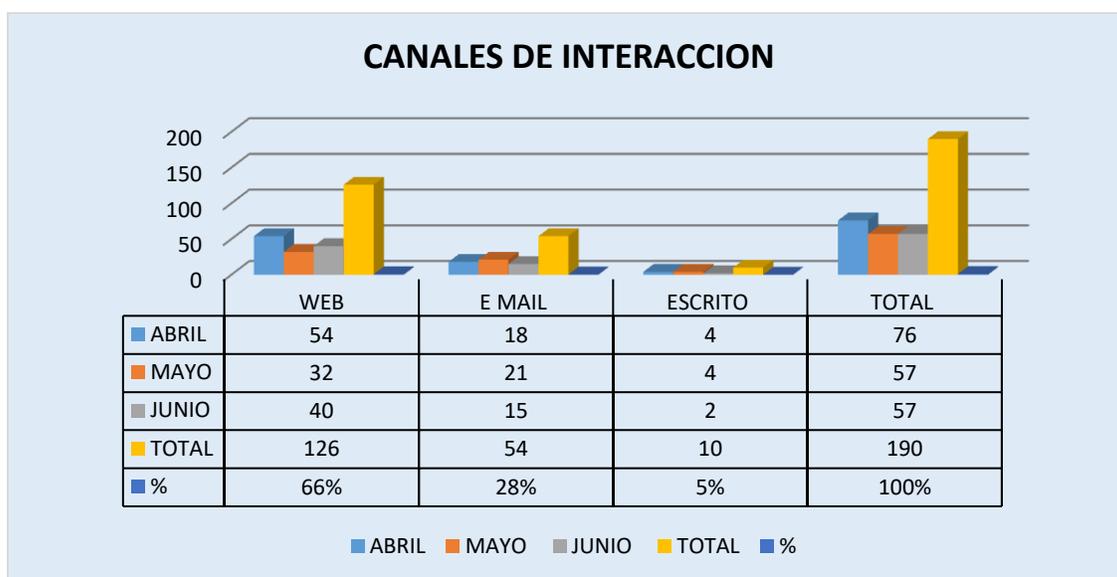


2. CANALES DISPONIBLES SDQS

A continuación, se relacionan la cantidad total de solicitudes por canal y la relación porcentual de las mismas.

CANAL	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
WEB	54	32	40	126	66%
E MAIL	18	21	15	54	28%
ESCRITO	4	4	2	10	5%
TOTAL	76	57	57	190	100%

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



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

3. PORCENTAJE DE INTERACCIÓN POR CANAL SDQS

3.1 CANAL TELEFÓNICO

Durante el segundo trimestre del año 2021, no se presentó registros de solicitudes vía telefónica, lo cual indica que la ciudadanía opta por no hacer uso de este canal para formular consultas, la función del canal en el trimestre fue de información y orientación.

3.1 REDES SOCIALES

En el segundo trimestre del año no se registraron peticiones en el sistema Bogotá Te Escucha presentadas a través de los canales Redes Sociales.

3.2 CANAL ESCRITO

Como consecuencia de las medidas adoptadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco de la emergencia sanitaria, este tipo de solicitudes han venido disminuyendo desde la vigencia 2020. Para el segundo trimestre del presente año se han recibido un total de 10 solicitudes por este medio, siendo abril y mayo los meses de mayor registro cada uno con 4 solicitudes y junio con 2, representa el 5% del uso de los canales durante el trimestre.

CANAL ESCRITO

MES	CANTIDAD
ABRIL	4
MAYO	4
JUNIO	2
TOTAL	10

3.3 EMAIL

Los correos electrónicos son el segundo medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad, con un total de 54 para el trimestre, representan el 28% sobre los demás canales empleados para este propósito.

CANAL E-MAIL

MES	CANTIDAD
ABRIL	18
MAYO	21
JUNIO	15
TOTAL	54

3.4 WEB

Es en esta oportunidad el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía, a través del cual registraron 126 solicitudes durante el trimestre, es decir, un 66% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

CANAL WEB

MES	CANTIDAD
ABRIL	54
MAYO	32
JUNIO	40
TOTAL	126

3.5 CANAL PRESENCIAL

En cumplimiento de las medidas de aislamiento preventivo en el marco de la emergencia sanitaria por Covid 19, la atención presencial en las entidades públicas ha sido limitada desde la vigencia anterior, razón por la cual a la fecha se cuenta con 0 registros presenciales a través del sistema Bogotá Te Escucha para el segundo trimestre del 2021.

3.6 BUZÓN

En razón a que el buzón se ubica en medio físico en las instalaciones de la entidad, este canal como medio para remitirse al IDPAC, también ha presentado una disminución sustancial en su uso por parte de la ciudadanía, durante el trimestre no se presentó ninguna solicitud por este canal.

4. OTROS CANALES

Adicionalmente a los canales dispuestos por medio del aplicativo SDQS, el proceso de atención a la ciudadanía cuenta con los canales PBX y correo institucional.

4.1 ATENCIÓN PBX

Durante el segundo trimestre se atendieron llamadas en las cuales se brindó información y orientación a través del PBX de la entidad. Los datos se relacionan en la siguiente tabla:

MES	LLAMADAS ATENDIDAS	LLAMADAS REGISTRADAS
ABRIL	252	65
MAYO	226	49
JUNIO	159	50

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

- Acompañamiento del IDPAC frente a las necesidades de las JAC
- Información en temas de propiedad horizontal,
- Información temas de encuentros ciudadanos,
- Elecciones de juntas de acción comunal,
- Orientación e información asambleas para la elección del tribunal de garantías, información sobre libros de afiliados, presentación de planchas y nueva fecha de elecciones de las JAC.

4.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

Durante el trimestre se recibieron 1168 correos electrónicos dirigidos a atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co discriminados mensualmente así:

MES	CORREOS GESTIONADOS
ABRIL	463
MAYO	347
JUNIO	358
TOTAL	1168

En comparación con el primer trimestre donde se recibió 487 correos, para este segundo trimestre se presentó un aumento del 58%, siendo el canal virtual el de mayor uso por la ciudadanía.

En razón a las medidas de aislamiento preventivo por Covid 19, ha sido el correo institucional uno de los canales virtuales más usados por la ciudadanía para interponer sus peticiones, no obstante, y tal como se le ha indicado a la ciudadanía, la cuenta de correo institucional no es el canal establecido para radicar correspondencia.

Temas solicitados a través del correo:

- Asesoría en cursos virtuales
- Acompañamiento logístico para reuniones con la comunidad
- Capacitaciones para las nuevas elecciones de las JAC
- Listados de integrantes de las JAC
- Certificados de representación legal

5. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS

En el presente trimestre los canales más utilizados por la ciudadanía para interponer las peticiones a la entidad a través del sistema Bogotá Te escucha son: web con un 66%, lo que indica que continua siendo el canal más usado por la ciudadanía, le sigue el canal e-mail con un 28%, el porcentaje de uso de estos 2 canales virtuales está determinado por las actuales circunstancias sanitarias ocasionadas por la pandemia del Covid 19, que lleva a los ciudadanos a tomar medidas de aislamiento y evitar desplazamientos a las entidades.

En tercer lugar, se tiene el canal escrito con un porcentaje del 5% el cual al compararse con el primer trimestre (enero a marzo) refiere un porcentaje del 6% de participación en los canales más usados por la ciudadanía.



IDPAC



En la participación de los canales telefónico, buzón, presencial y redes sociales presentan un porcentaje del 1% de uso.

Canal PBX, durante el presente trimestre presento 637 interacciones, presentando un aumento del 77% en comparación con el primer trimestre que fue de 208 llamadas.

El correo institucional (atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co) en el trimestre presento 1168 interacciones que en comparación con el primer trimestre del año fue de 487, presentando un aumento del 58%

Lo anterior concluye que por la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid 19 y las medidas preventivas adoptadas por el gobierno Nacional y Distrital para mitigar su propagación, para el presente año continúan los ciudadanos usando en mayor porcentaje los canales virtuales como son web, e-mail, PBX y correo institucional, para su interacción.

Con el fin de fortalecer y promocionar el uso de los canales virtuales, en el mes de julio se desarrollarán estrategias para incentivar el uso del canal redes sociales.

Se ha adelantado acciones informativas hacia la ciudadanía para que usen el canal adecuado para el tipo de solicitud que pretenden hacer a la entidad.

6. TIPOLOGIAS Y MODALIDADES

6.1 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

La siguiente tabla da cuenta de los porcentajes, de mayor a menor, que fueron registrados durante el periodo en referencia para los subtemas allí relacionados.

En primer lugar, son las asesorías jurídicas en legislación comunal y participación ciudadana con un porcentaje de participación del 42%, seguido del centro de documentación en participación ciudadana con un 11% y en tercer lugar asesorías propiedad horizontal con énfasis en participación con un 8%.

SUBTEMA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	12	1	1	14	8%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	7	5	7	19	11%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	3	2	2	7	4%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	9	4	5	8	4%
INFORMACION SOBRE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN REUNIONES EN ESPACIOS CERRADOS PROPIEDAD HORIZONTAL Y ORGANIZACIONES COMUNALES	1	2		3	2%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	1			1	1%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	26	31	19	76	42%

INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	2	3	2	7	4%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	7	2	5	14	8%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL		1		1	1%
EN BLANCO			1	1	1%
ORGANIZACIONES COMUNALES APERTURA Y REGISTRO DE LIBROS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO(TAMBIEN SE CONOCE COMO REEMPLAZO DE LIBROS)	1			1	1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	5	3	7	15	8%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	2	1		3	2%
GERENCIA DE ESCUELA		1		1	1%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA			5	5	3%
TEMAS GESTION FINANCIERA INSTITUCIONAL		1	1	2	1%
VEEDURIAS CIUDADANAS			1	1	1%
TEMAS ADMINISTRATIVOS			1	1	1%
TOTAL	76	57	57	180	100%

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

6.2 SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En lo referente a Veedurías Ciudadanas, se durante el primer trimestre se presenta solo 1 (una) solicitud en el mes de junio, la cual a la fecha se encuentra gestionada dentro del Sistema Bogotá Te Escucha.

MES	NUMERO DE PETICIÓN	DEPENDENCIA	SUBTEMA	TIPO DE PETICIÓN	TRAMITE	CANTIDAD
JUNIO	1730602021	SECRETARIA GENERAL	VEEDURÍAS CIUDADANAS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	ATENCIÓN DE SOLICITUDES CIUDADANAS	1

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

6.3 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SECRETARIA DE AMBIENTE	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1		1	2	11%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1		1	2	11%
SECRETARIA DEL HABITAT	CONSULTA	1			1	5%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1			1	5%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2			2	11%
SECRETARIA GENERAL	CONSULTA			1	1	5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA		3		3	16%
SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION			1	1	5%
SECRETARIA DE GOBIERNO	QUEJA	1			1	5%
SECRETARIA DE SALUD	SUGERENCIA		1		1	5%
SECRETARIA DE EDUCACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL			1	1	5%
SECRETARIA DE SALUD	RECLAMO	1			1	5%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	QUEJA			1	1	5%
IDU	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION		1		1	5%
TOTAL		8	5	6	19	100%

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

Destacamos que la entidad a la que más se le dio traslado de peticiones con un porcentaje del 16% fue la Secretaria de Gobierno con derechos de petición de consulta, solicitud de acceso a la información y quejas, seguido de la Secretaria de Ambiente y Espacio Público con un 11%.

6.4 PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

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

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	8	5	10	23	27%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	17	14	8	39	46%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4		1	5	6%
SECRETARIA GENERAL			1	1	1%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION		1	1	2	2%
AREA DE CONTRATOS	2	2		4	5%
COMUNICACIONES	1	1		2	2%
GERENCIA DE PROYECTOS			2	2	2%
AREA SISTEMAS	1			1	1%
ESCUEIA DE PARTICIPACION	1			1	1%
GIMP	1	1		2	2%
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO			2	2	2%
TOTAL	35	24	25	84	100%

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

Siendo la Subdirección de Asuntos con un porcentaje del 46% la dependencia que más requerimientos cerró dentro del periodo, seguido del proceso de Atención a la Ciudadanía con un porcentaje del 27%.

6.5 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

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

DEPENDENCIA	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	70	38	34	142	73%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	2	3	2	7	4%
PROPIEDAD HORIZONTAL			2	2	1%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	1	2	10	5%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	3			3	2%
AREA DE CONTRATOS	1		1	2	1%
AREA DE TALENTO HUMANO	3			3	2%
DIRECCION GENERAL	1		3	4	2%
S. GENERAL	1	1	2	4	2%
G. PROYECTOS	3	1		4	2%
O.A JURIDICA	1	1		2	1%
GIMP		2	1	3	2%
G. ESCUELA	1	3		4	2%
A. SISTEMAS	1			1	1%
O. A COMUNICACIONES	1			1	1%
O.A PLANEACION		1	1	2	1%
O. C INTERNO	1			1	1%
TOTAL	96	51	48	195	100%

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

La dependencia que más peticiones cerro de periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunales con un porcentaje del 73% seguido de proceso de Atención a la Ciudadanía con un porcentaje del 5%.

6.6 QUEJAS Y RECLAMOS

La siguiente tabla presenta la relación de quejas y reclamos para el periodo en referencia.

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



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

En algunos casos, los temas que buscan tratar los ciudadanos dentro de sus requerimientos no corresponden a una queja sobre la gestión o desempeño institucional, sino que en su mayoría corresponden a inconformidades presentadas al interior de sus organizaciones, por ejemplo; situaciones conflictivas al interior de conjuntos de propiedad horizontal u Organizaciones Comunales.

En otros, se han elevado quejas dirigidas al IDPAC, que luego de ser revisadas dieron lugar a traslado por no ser de competencia de la misma.

Finalmente, las que en desarrollo de las funciones y actividades propias del IDPAC, fueron identificadas como quejas ante la institución, se remitieron y se atendieron por parte de la dependencia competente.

6.7 QUEJAS POR EL NO TRAMITE DE SOLICITUDES O DENUNCIAS POR DADIVAS

Tomar una muestra representativa de SDQS y revisar su registro en Cordis. Revisar cuantas quejas ingresaron informando el no tramite de solicitudes y/o las denuncias por solicitud de dádivas.

QUEJAS				
MES	SDQS	CORDIS	NO RESPUESTAS A SOLICITUDES	SOLICITUD DE DÁDIVAS
ENERO	226262021	2021ER556	0	0
	225642021			0
FEBRERO	0		0	0
MARZO	829752021	2021ER2326	0	0
ABRIL	1270482021	2021ER3962 2021ER4202	0	0
	1291692021			0
MAYO	0		0	0
JUNIO	1715712021	2021ER4968	1	0

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



IDPAC



Durante el primer semestre del año solo se presentó 1 (una) queja por una presunta no respuesta a solicitudes en el mes de junio, la cual a la fecha ya se gestionó.

Durante el primer semestre del año no se ha presentado a la entidad ninguna denuncia por solicitud de dádivas.

6.8 TRAMITE REALIZADO A UNA PQRSDS

Tomar una muestra representativa de SDQS y revisar su registro en Cordis y el trámite realizado al interior de la entidad.

En la siguiente matriz se toma una muestra representativa de solicitudes registradas en el sistema SDQS y se revisa su registro en Cordis y el trámite realizado al interior de la entidad.

Número petición	cordis	Dependencia	Tipo petición	Fecha inicio térr.	Fecha fin actividad	TRAMITE REALIZADO
20852021	NO APLICA	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-01-06	2021-01-07	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 34*
41882021	2021ERM013	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-01-14	2021-02-09	Solucionado con traslado a alcaldía local
59072021	2021ER386	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2021-01-22	2021-03-10	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE693
79862021	2021ER153	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-01-13	2021-02-22	Respuesta definitiva 2021EE609 y traslado 2021EE610 SDIS
104932021	2021ER353	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-01-21	2021-03-02	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE491
144552021	2021ER251	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-01-19	2021-02-26	Respuesta definitiva 2021EE430 y traslado 2021EE431 ETB
171142021	2021ER565	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-01-27	2021-03-08	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE799
196512021	2021ER469	SECRETARÍA GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-01-22	2021-03-03	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE856
221692021	2021ER480	ÁREA DE CONTRATOS	SOLICITUD DE COPIA	2021-01-26	2021-02-19	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE866
226262021	2021ER556	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	QUEJA	2021-01-27	2021-02-17	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE1265
107212021	2021ER180	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	QUEJA	2021-01-15	2021-02-05	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE789
254282021	2021ER560	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-01-28	2021-03-09	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE1245
305442021	2021ER656	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-02-01	2021-03-11	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE857
317562021	2021ER720	ÁREA DE TALENTO HUMANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-02-02	2021-03-12	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE989
335452021	2021ER890	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-02-03	2021-03-15	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE578
359432021	2021ER876	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-02-05	2021-03-17	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE1460
382072021	2021ER1020	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-02-09	2021-03-19	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE1215
402452021	2021ER1129	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-02-10	2021-03-23	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2087
412192021	2021ER1082	ÁREA DE CONTRATOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-02-10	2021-03-08	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2020EE1531
469012021	2021ER1882	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-02-15	2021-03-11	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE1754
509892021	2021ER1469	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-02-19	2021-03-17	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE1705
541092021	2021ER1617	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-02-24	2021-04-08	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2009
562822021	2021ER1737	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-02-26	2021-04-12	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2865
581252021	2021ER1735	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN	CONSULTA	2021-02-25	2021-04-16	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE1957
613772021	2021ER1833	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-01	2021-03-02	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2471
625562021	2021ER1835	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-01	2021-03-02	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2470
661582021	2021ER2576	GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-18	2021-04-30	Solucionado con respuesta definitiva Rad. NO
679382021	2021ER2069	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2021-03-05	2021-03-08	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2382
699022021	2021ER2409	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-10	2021-04-11	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2499
734962021	2021ER2173	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-09	2021-04-21	Respuesta definitiva Rad. 2021EE3868 2021EE3869
766352021	2021ER2648	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-03-18	2021-04-30	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE3217
795942021	2021ER2382	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-03-15	2021-04-27	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2801
829162021	NO APLICA	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-03-23	2021-03-24	Cerrado por no competencia
829752021	2021ER2326	SECRETARÍA GENERAL	QUEJA	2021-03-16	2021-03-16	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE2281
849522021	2021ER2722	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-19	2021-05-03	Respuesta definitiva Rad. 2021EE2916 y 2021EE2989
865722021	2021ER2745	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-23	2021-05-04	Solucionado por traslado Alcaldía Local Santa Fe
898892021	2021ER2914	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-26	2021-05-07	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE3239
908862021	2021ER2746	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-03-23	2021-05-04	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE3518
948312021	2021ER2862	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-03-25	2021-04-22	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE3362
107342021	NO APLICA	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-04-07	2021-04-07	Solucionado por traslado a DADep
1114592021	NO APLICA	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-04-09	2021-04-09	Solucionado por traslado Secretaría de Seguridad
1139942021	2021ER3373	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-04-12	2021-04-13	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4177
1202382021	2021ER3475	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-04-16	2021-05-06	Respuesta definitiva Rad. 2021EE4274 y 2021EE4300
124152021	NO APLICA	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-04-21	2021-04-21	Cierre por no competencia
1285792021	2021ER3712	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	CONSULTA	2021-04-23	2021-05-03	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4121
1270482021	2021ER3962	SECRETARÍA GENERAL	QUEJA	2021-04-30	2021-05-26	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4923
1291692021	2021EE4202	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	QUEJA	2021-04-23	2021-05-04	Solucionado con respuesta definitiva Rad.
1294862021	2021ER3736	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-04-26	2021-05-14	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4405
1369772021	NO APLICA	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	RECLAMO	2021-04-30	2021-04-30	Traslado a Secretaría de Salud
1387762021	2021ER4159	ÁREA DE CONTRATOS	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2021-05-07	2021-05-13	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4509
1394092021	2021ER4217	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-05-11	2021-05-18	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4601
1394352021	2021ER4015	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-05-04	2021-05-14	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4498
1396582021	2021ER4017	ÁREA DE CONTRATOS	SOLICITUD DE COPIA	2021-05-04	2021-05-10	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4394
1403102021	2021ER4018	OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-05-04	2021-05-20	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4713
1406532021	2021ER4087	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-05-05	2021-05-19	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4679
1424842021	2021ER4089	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-05-06	2021-05-14	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4497
1425092021	2021ER4201	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-05-10	2021-05-25	Respuesta definitiva Rad. 2021EE4863 y 2021EE4864
1433962021	2021ER4198	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-05-10	2021-05-14	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4525
1439122021	2021ER4120	INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-05-07	2021-05-26	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4927
1455252021	2021ER4350	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-05-13	2021-05-20	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4695
1457942021	2021ER4293	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-05-13	2021-05-19	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4669
1458262021	2021ER4193	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-05-10	2021-05-19	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE4670
1790932021	2021ER5159	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-06-11	2021-06-11	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5694
1730602021	2021ER4966	SECRETARÍA GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	2021-06-03	2021-06-22	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5702
1736132021	NO APLICA	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SUGERENCIA	2021-06-15	2021-06-14	Cerrado por no competencia
1795402021	2021ER5086	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN INTERÉS PARTICULAR	2021-06-09	2021-06-14	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5556
1746772021	2021ER4990	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	CONSULTA	2021-06-03	2021-06-14	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5557
1757412021	2021ER5164	GERENCIA DE PROYECTOS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-06-15	2021-06-24	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5888
1763482021	2021ER5007	PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-06-04	2021-06-28	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE6009
1817202021	2021ER5108	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-06-10	2021-06-17	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5663
1772022021	2021ER5158	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-06-11	2021-06-22	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5724
1772042021	2021ER5165	GERENCIA DE PROYECTOS	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-06-15	2021-06-24	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5888
1776732021	NO APLICA	ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2021-06-08	2021-06-11	Traslado a Ministerio del Interior
1785272021	2021ER5040	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2021-06-08	2021-06-18	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE5737
1901482021	2021ER5397	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	CONSULTA	2021-06-18	2021-06-28	Solucionado con respuesta definitiva Rad. 2021EE6032

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

6.9 PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el segundo trimestre del año 2021 se presentaron 11 peticiones gestionadas fuera de términos, de las cuales 1 corresponde a la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y 10 corresponden a la Subdirección de Asuntos Comunes.

VENCIMIENTOS			
No. DE LA PETICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE FINALIZACIÓN	DEPENDENCIA
618032021	13 DE ABRIL	29 DE ABRIL	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES
680282021	21 DE ABRIL	29 DE ABRIL	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES
706292021	23 DE ABRIL	27 DE ABRIL	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES
787282021	27 DE ABRIL	30 DE ABRIL	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES
788622021	26 DE ABRIL	30 DE ABRIL	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES
691132021	19 DE ABRIL	21 DE ABRIL	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES
971272021	18 DE JUNIO	21 DE MAYO	GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION
1195662021	1 DE JUNIO	8 DE JUNIO	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES
1435592021	3 DE JUNIO	14 DE JUNIO	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES
1339282021	15 DE JUNIO	17 DE JUNIO	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES
1543982021	30 DE JUNIO	SIN RESPUESTA	SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES

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

Durante el trimestre para mitigar las respuestas inoportunas el proceso realiza las siguientes acciones:

- Mesa de trabajo y para mitigar la inoportunidad de las respuestas se solicita plan de trabajo a la Subdirección de Asuntos sin que a la fecha se haya presentado.
- Capacitación normativa y funcional sobre el sistema Bogotá Te Escucha a los administradores de las dependencias del IDPAC.

7. SEGUIMIENTO ESCRITO AL SDQS

Durante el segundo trimestre del 2021 se realizó la verificación de 69 respuestas emitidas por la entidad, del cual se obtuvo el siguiente resultado:

RESPUESTAS POR TRIMESTRE		
ABRIL	MAYO	JUNIO
25	19	25

RESUMEN (TRIMESTRE ABRIL A JUNIO)		%
CANTIDAD DE RESPUESTAS VERIFICADAS	69	100%
CUMPLEN OPORTUNIDAD	69	100%
CUMPLEN COHERENCIA	68	99%
CUMPLEN SOLUCIÓN DE FONDO	68	99%
CUMPLEN CALIDEZ	65	94%
NTC 1000:2009	El porcentaje de cumplimiento de norma NTC GP 1000:2009 en las respuestas emitidas por el IDPAC a los ciudadanos durante el trimestre fue del 98%	98%

El seguimiento realizado a las respuestas escritas emitidas por la entidad en términos de calidad y oportunidad a través del sistema Bogotá Te Escucha –SQS, permite identificar que en el marco de la norma Técnica de Calidad GP 1000:2009, la institución cumple con el 98% de lo que establece la norma en las respuestas dirigidas a la ciudadanía.

Observaciones encontradas en el seguimiento

- Responden con apellido errado
- La respuesta no tiene calidez
- Se sube respuesta errada al sistema Bogotá Te Escucha
- Comentario sin calidez al petionario

8. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

La encuesta de percepción del servicio consiste en solicitar a los ciudadanos que califiquen, en términos generales, el servicio recibido, la amabilidad, la rapidez, la efectividad, la confiabilidad, el respeto y la calidad del lenguaje, con base en la siguiente puntuación:

Calificación a partir de la cual se obtienen los siguientes resultados:

4	EXCELENTE
3	BUENO
2	REGULAR
1	MALO

	TOTAL DE ENCUESTADOS	SERVICIO RECIBIDO	AMABILIDAD EN EL SERVICIO	RAPIDEZ EN EL SERVICIO	EFFECTIVIDAD	CONFIABILIDAD EN LA INFORMACION RECIBIDA	RESPECTO, DIGNIDAD Y HUMANIDAD	CALIDAD EN EL LENGUAJE
Abril	56	214	178	168	168	212	218	216
Mayo	37	83	83	83	83	83	83	83
Junio	24	75	72	75	75	75	75	75
Sumatoria de calificación	117	372	333	326	326	370	376	374
Indicador por atributo: Sumatoria de calificación / total de encuestados		3.18	2.85	2.79	2.79	3.16	3.21	3.20
INDICADOR GENERAL DEL TRIMESTRE			3.02					

Indicador: Satisfacción del servicio prestado por las diferentes dependencias del IDPAC.

Calculador del Indicador: Sumatoria de la calificación dada por los ciudadanos en la encuesta de satisfacción / Número total de calificaciones dadas por los ciudadanos encuestados.

Meta: 3.0

Durante este segundo trimestre se logró sobrepasar la meta del indicador establecida, debido a que se continúan presentando inconformidades por parte de la ciudadanía en cuanto a demoras en las respuestas emitidas por la entidad, en asuntos de propiedad horizontal y temas comunales.

Observaciones realizadas por la ciudadanía

- Consultas sobre temas de propiedad horizontal no se recibe respuesta

- Solicitud de Información general Tema de Plataforma Red Cuidado Ciudadano". Manifiesta estar insatisfecho ya que no ha recibido respuesta ni colaboración por parte del IDPAC.
- Registro Medio de Comunicación. INSATISFECHO NO SE HA RECIBIDO RESPUESTA A SOLICITUD
- Queja Presidente de JAC.INSATISFECHA NO SE HA RECIBIDO RESPUESTA A SOLICITUD
- Solicitud de investigación sobre temas de JAC-Malos manejos por dineros de salón comunal". NO SE HA RECIBIDO NINGUNA RESPUESTA DEL IDPAC POR LO TANTO MANIFIESTA INSATISFACCIÓN TOTAL

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

Se establece botón para registro de denuncias por actos de corrupción de acuerdo con la Directriz 001 de 2021.

Se establece link para la publicación de las peticiones anónimas de acuerdo con el la Ley 1712 de transparencia y acceso a la información pública.

Se establece guía para el tratamiento de las peticiones ciudadanas presentadas a través de los canales redes sociales.

Se actualiza los documentos del proceso como son:

- Caracterización del proceso
- Formato registro en línea de solicitudes ciudadanas
- Formato de caracterización de usuarios



IDPAC



Se articula acciones con la Subdirección de Calidad de la Alcaldía Mayor con el fin de realizar la implementación web servicio aplicativo Bogotá Te Escucha y sistema de correspondencia Cordis, con el fin de optimizar la gestión de las peticiones ciudadanas presentadas a la entidad.

Se continúa desarrollando acciones con el Instituto Nacional para Ciegos con el fin de implementar los criterios de accesibilidad en la página web de la entidad para la atención a los ciudadanos con discapacidad visual y baja visión.

10. RECOMENDACIONES Y/O SOLICITUDES GENERALES DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Se solicita a las dependencias desarrollar estrategias con el fin de responder las peticiones a la ciudadanía dentro de los términos de oportunidad.
- Se realizara campaña en el mes de julio dirigida a la ciudadanía para incentivar el uso de los canales redes sociales.