



Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

TERCER TRIMESTRE AÑO 2021

**PROCESO ATENCION A LA CIUDADANIA
SECRETARIA GENERAL**





IDPAC



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO 2

TABLA DE ILUSTRACIONES..... 3

OBJETIVO 4

1. PETICIONES REGISTRADAS..... 5

2. CANALES DE INTERACCION 7

2.1 CANAL WEB 8

2.2 CANAL E-MAIL 8

2.3 CANAL ESCRITO 8

2.4 CANAL TELEFONICO 9

2.5 CANAL REDES SOCIALES..... 9

3. OTROS CANALES..... 9

3.1 ATENCION PBX 9

3.2 ATENCION CORREO INSTITUCIONAL 10

4. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS 11

5. TIPOLOGIA..... 12

6. SUBTEMAS REITERADOS 13

7. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS..... 14

8. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA..... 14

9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO 15

10. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR 16

11. QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES 17

12. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO 18

13. SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS 19

14. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO..... 20

14. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA..... 22



IDPAC



INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1: Peticiones registradas tercer trimestre 2021	5
Ilustración 2: Canales de interacción tercer trimestre 2021	6
Ilustración 3: Tipología tercer trimestre 2021.....	11
Ilustración 4: Quejas, reclamos y felicitaciones tercer trimestre 2021.....	16



IDPAC

BOGOTÁ

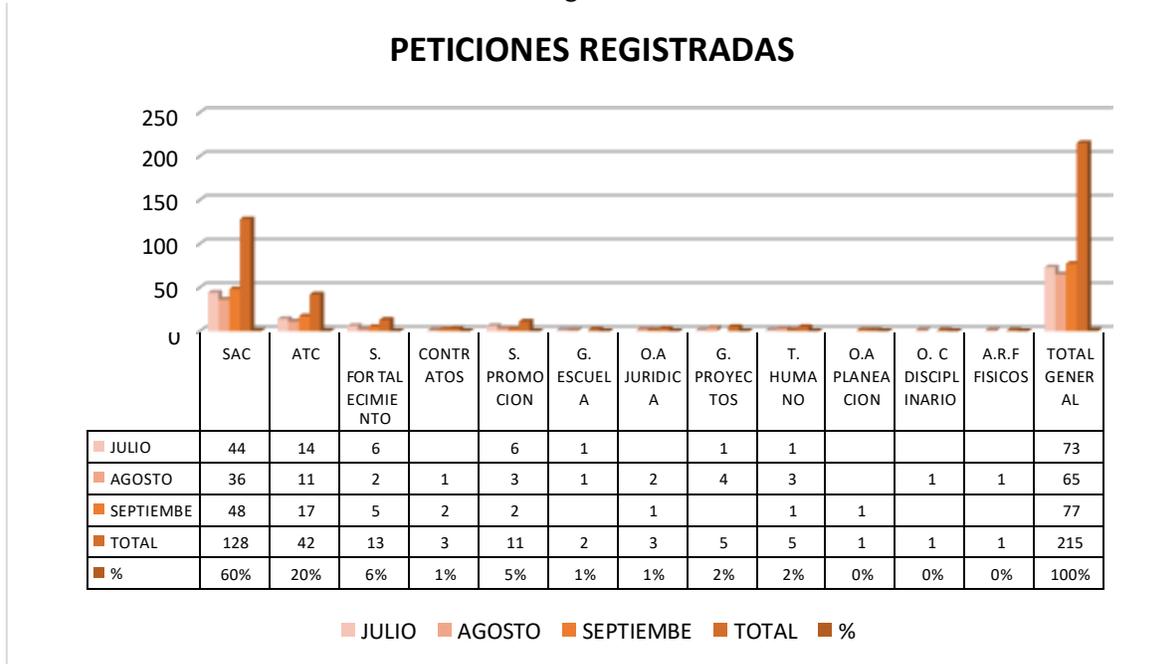
INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

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 julio, agosto y septiembre de 2021.

1. PETICIONES REGISTRADAS

Los datos del periodo en referencia aluden a los requerimientos ciudadanos recibidos, atendidos y gestionados por la entidad, los cuales arrojan un total de 215 solicitudes, registradas, la mayor cantidad durante el mes de septiembre con 77.

Ilustración 1: Peticiones registradas tercer trimestre 2021.


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 a la Subdirección de Asuntos Comunales, como la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas con un 60 % del total de las solicitudes que ingresan a la entidad.

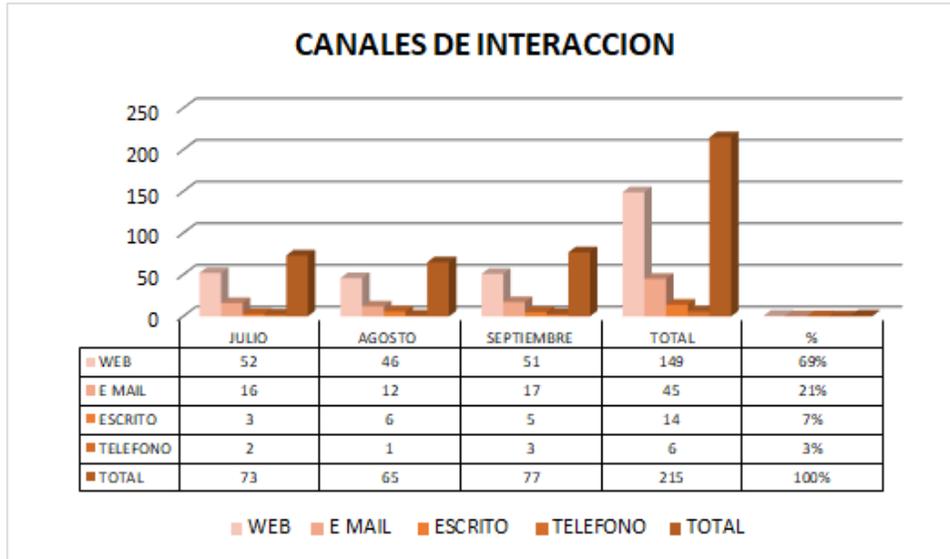
Elaboró: Lizeth Sanchez Martinez, Lina Guzmán y Maritzabel Muñoz- Atención al Ciudadano
 Revisó:
 Aprobó:

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SAC	44	36	48	128	60%
ATC	14	11	17	42	20%
S. FORTALECIMIENTO	6	2	5	13	6%
CONTRATOS		1	2	3	1%
S. PROMOCION	6	3	2	11	5%
G. ESCUELA	1	1		2	1%
O.A JURIDICA		2	1	3	1%
G. PROYECTOS	1	4		5	2%
T. HUMANO	1	3	1	5	2%
O.A PLANEACION			1	1	0%
O. C DISCIPLINARIO		1		1	0%
A.R.F FISICOS		1		1	0%
TOTAL, GENERAL	73	65	77	215	100%

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

2. CANALES DE INTERACCION

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.

Ilustración 2: Canales de interacción tercer trimestre 2021.


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

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
WEB	52	46	51	149	69%
E MAIL	16	12	17	45	21%
ESCRITO	3	6	5	14	7%
TELEFONO	2	1	3	6	3%
REDES SOCIALES			1	1	0%
TOTAL	73	65	77	215	100%

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

2.1 CANAL WEB

En esta oportunidad el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía, a través del cual registraron 149 solicitudes durante el trimestre en Bogotá Te Escucha, es decir, un 69% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

MES	CANTIDAD
JULIO	52
AGOSTO	46
SEPTIEMBRE	51
TOTAL	149

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 45 para el trimestre, representan el 21% sobre los demás canales empleados para este propósito.

MES	CANTIDAD
JULIO	16
AGOSTO	12
SEPTIEMBRE	17
TOTAL	45

2.3 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 tercer trimestre del presente año en Bogotá Te Escucha se recibieron un total de 14 solicitudes, lo que representa el 7% del uso de los canales durante el trimestre.

MES	CANTIDAD
JULIO	3
AGOSTO	6
SEPTIEMBRE	5
TOTAL	14

2.4 CANAL TELEFONICO

Durante el tercer trimestre del año 2021, se presentaron 6 registros telefónicos, que representan el 3% en comparación con los demás canales, lo cual indica que la ciudadanía opta por hacer uso de este canal para solicitar información y orientación a través de la herramienta Bogotá Te Escucha.

MES	CANTIDAD
JULIO	2
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	3
TOTAL	6

2.5 CANAL REDES SOCIALES

En el transcurso del tercer trimestre del año 2021, se presentó 1 solo registro en redes sociales, el cual no tiene ningún porcentaje significativo ya que la ciudadanía opta por utilizar los diferentes canales de interacción.

MES	CANTIDAD
JULIO	0
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	1
TOTAL	1

3. OTROS CANALES

Adicionalmente a los canales dispuestos por medio del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, el proceso de atención a la ciudadanía cuenta con los canales PBX y correo institucional para la recepción de peticiones ciudadanas, cuya información relacionamos a continuación:

3.1 ATENCION PBX

Durante el tercer trimestre se atendieron 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:

MES	LLAMADAS RESPONDIDAS	LLAMADAS REGISTRADAS
JULIO	142	40
AGOSTO	241	81

SEPTIEMBRE	200	161
TOTAL	583	282

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

- Acompañamiento del IDPAC frente a las necesidades de las Juntas de Acción Comunal
- Información en temas relacionados a Propiedad Horizontal
- Información sobre temas relacionados a los encuentros ciudadanos
- Proceso de elecciones de las 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.

3.2 ATENCION CORREO INSTITUCIONAL

Durante el trimestre analizado se recibieron 283 correos electrónicos dirigidos a nuestro usuario atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co desagregados mensualmente de la siguiente manera:

MES	CORREOS GESTIONADOS
JULIO	124
AGOSTO	92
SEPTIEMBRE	67
TOTAL	283

En comparación con el segundo trimestre donde se recibieron 1.168 correos, para el tercer trimestre se presentó una disminución del 76%. Sin embargo, este canal continúa siendo el medio virtual más utilizado por la ciudadanía.

En ocasión 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 electrónico:

- Asesoría en cursos virtuales
- Acompañamiento logístico para reuniones comunitarias
- Capacitaciones para las nuevas elecciones de las Juntas de Acción Comunal
- Listados de integrantes de las Juntas de Acción Comunal
- Certificados de representación legal

4. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS

En el presente trimestre los canales más utilizados para interponer peticiones en la entidad a través del sistema Bogotá Te escucha son: web con un 69%, lo que indica que continúa siendo el canal de mayor preferencia por la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentra el canal e-mail con un 21%. El índice de uso de estos dos canales, se encuentra 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 encuentra el canal escrito con un porcentaje del 7% el cual al compararse con el segundo refiere un porcentaje del 5% de participación en los canales más usados por la ciudadanía.

En la participación de los canales telefónico tiene un porcentaje de participación del 3%.

Canal PBX, durante el tercer trimestre presentó 583 interacciones, presentando una disminución del 8% en comparación con el segundo trimestre el cual se presentaron 637 llamadas.

El correo institucional (atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co) en el trimestre presentó 283 interacciones que en comparación con el segundo trimestre del año fue de 1168, presentó una disminución significativa de un 76%.

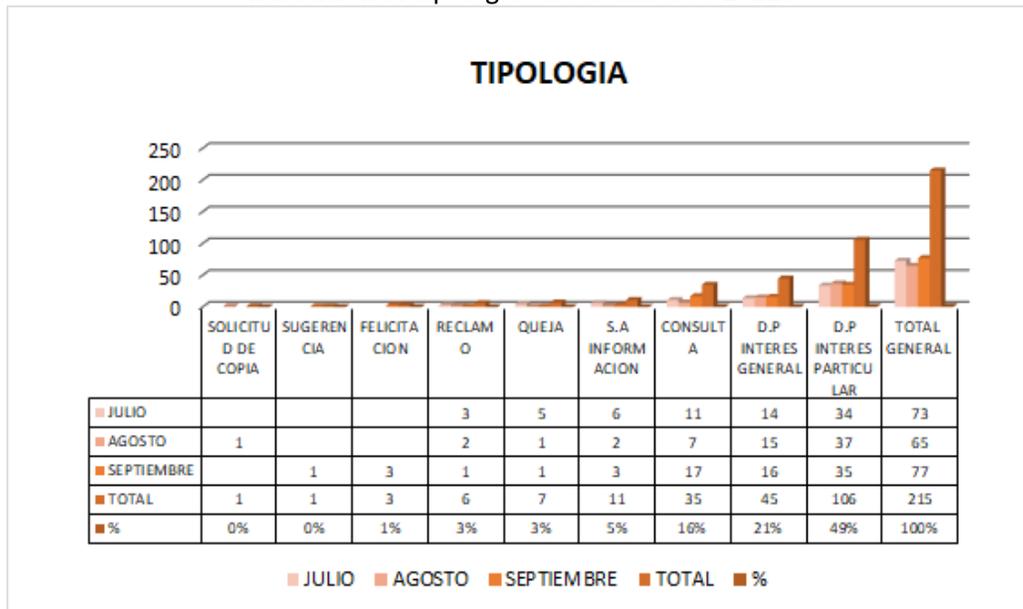
Lo anterior concluye que por la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID 19 y las medidas preventivas adoptadas por el gobierno Nacional y Distrital para mitigar su propagación, para el presente año continúan los ciudadanos usando en mayor porcentaje los canales virtuales como son web, e-mail, PBX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

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.

5. TIPOLOGIA

Durante el trimestre analizado, el 49% de las peticiones que ingresaron a la entidad a través de Bogotá Te escucha lo hicieron bajo la tipología de Derecho de Petición de interés Particular, seguido de los Derechos de Petición de interés General con un 21%. Otros tipos de petición como la consulta, tuvieron el 16%, las Quejas, Reclamos, tuvieron el 3%.

Cabe destacar que, para este trimestre, ingresaron a la entidad, tres peticiones bajo la tipología de “Felicitación” por los servicios ofrecidos a la ciudadanía, configurando el 1% de requerimientos.

Ilustración 3: Tipología tercer trimestre 2021.


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

TIPO DE PETICION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SOLICITUD DE COPIA		1		1	0%
SUGERENCIA			1	1	0%
FELICITACION			3	3	1%
RECLAMO	3	2	1	6	3%
QUEJA	5	1	1	7	3%
S.A INFORMACION	6	2	3	11	5%
CONSULTA	11	7	17	35	16%
D.P INTERES GENERAL	14	15	16	45	21%
D.P INTERES PARTICULAR	34	37	35	106	49%
TOTAL GENERAL	73	65	77	215	100%

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

6. SUBTEMAS REITERADOS

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

En primer lugar, se encuentran las asesorías jurídicas en legislación comunal y participación ciudadana con un del 61%, seguido del centro de documentación en participación ciudadana con un 18% y en tercer lugar el traslado a entidades distritales con un 14%.

SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	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%
APOYO LOGISTICO A LA REALIZACION DE EVENTOS DE PARTICIPACION CIUDADANA		1		1	1%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	1		1	2	1%
EN BLANCO	1	2	1	4	3%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	1	2	1	4	3%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	4		1	5	3%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	1	4	1	6	4%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	1	3	3	7	5%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	2	1	5	8	5%
INFORMACION SOBRE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN REUNIONES EN ESPACIOS CERRADOS PROPIEDAD HORIZONTAL Y ORGANIZACIONES COMUNALES	4	1	4	9	6%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	5	1	4	10	6%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4	3	6	13	8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	8	4	9	21	14%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	8	8	12	28	18%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	32	35	28	95	61%

TOTAL	41	65	49	155	100%
-------	----	----	----	-----	------

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

7. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En lo referente a Veedurías Ciudadanas, durante el tercer trimestre no se presentaron solicitudes dentro del Sistema Bogotá Te Escucha.

8. 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM BRE	TOTA L	%
SECRETARIA DE EDUCACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1			1	4%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	CONSULTA			1	1	4%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1			1	4%
SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1			1	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1			1	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	CONSULTA	1			1	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		1		1	4%
SECRETARIA DE PLANEACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		1		1	4%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR			1	1	4%
JBB - JARDIN BOTANICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR			1	1	4%
INSTITUTO PARA LA INVESTIGACION EDUCATIVA Y EL DESARROLLO PEDAGOGICO IDEP	CONSULTA			2	2	8%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2			2	8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR		2		2	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA	1	1		2	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1		1	2	8%
SECRETARIA DE EDUCACION	CONSULTA			5	5	20%
TOTAL		9	5	11	25	100 %

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

INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

Destacamos que la entidad a la que más se le dio traslado de peticiones con un porcentaje del 24% fue la secretaria de Educación con derechos de petición de consulta, y Derecho de Petición de interés general. La Secretaría de Gobierno fue objeto del traslado del 16% de las peticiones.

9. 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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
AREA DE CONTRATOS			1	1	1%
PLANEACION			1	1	1%
ESCUELA DE PARTICIPACION		1		1	1%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION		1		1	1%
GERENCIA DE PROYECTOS		1		1	1%
O.A JURIDICA		1		1	1%
ESCUELA DE PARTICIPACION	1			1	1%
TALENTO HUMANO		2		2	2%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	5		4	9	9%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	11	7	15	33	34%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	18	11	16	45	47%
TOTAL	35	24	37	96	100%

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

La Subdirección de Asuntos Comunes con un porcentaje del 47%, fue la dependencia que más requerimientos cerró dentro del periodo analizado, seguido del proceso de Atención a la Ciudadanía con un porcentaje del 34%.

10. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

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

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
O.A JURIDICA			1	1	1%
RECURSOS FISICOS			1	1	1%
GIMP		1		1	1%
AREA DE CONTRATOS			1	1	1%
G. PROYECTOS			2	2	1%
O.A PLANEACION	1	1	1	3	2%
AREA DE TALENTO HUMANO	2	2	1	5	3%
G. PROYECTOS	6	1		7	5%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	6		3	9	6%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	3	1	6	10	7%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	8	4	13	9%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	28	35	33	96	64%
TOTAL	47	49	53	149	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 64% seguido de proceso de Atención a la Ciudadanía con un porcentaje del 9%.

11. QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES

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

Ilustración 4: Quejas, reclamos y felicitaciones tercer trimestre 2021.



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

MES DE JULIO		MES DE AGOSTO		MES DE SEPTIEMBRE		
QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	FELICITACIONES
0	1	1	1	1	0	3

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.

12. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el segundo trimestre del año 2021, ocho peticiones se registran como gestionadas fuera de términos, de las cuales 5 corresponden a la Subdirección de Asuntos Comunes, 1 a la Subdirección de Promoción de la Participación.

PETICIONES SDQS VENCIDAS				
SDQS	FECHA VENCIMIENTO	FECHA RESPUESTA	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
1062572021	21 DE JUNIO	12 DE JULIO	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
1710392021	2 DE JULIO	18 DE JULIO	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
1795692021	7 DE JULIO	16 DE JULIO	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
1722582021	16 DE AGOSTO	27 DE AGOSTO	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
2695312021	31 DE AGOSTO	1 DE SEPTIEMBRE	ATENCION AL CIUDADANO	Se dio respuesta de que se estaba tramitando con otros SDQS Y CORDIS.
2289982021	7 DE SEPTIEMBRE	8 DE SEPTIEMBRE	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
2554302021	9 DE SEPTIEMBRE	17 DE AGOSTO	TALENTO HUMANO	No se venció, es una falla del sistema.
2634272021	16 DE SEPTIEMBRE	21 DE SEPTIEMBRE	SUB. PROMOCION DE LA PARTICIPACION	

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

Con el fin de mitigar el cargue de respuestas extemporáneas, se han venido realizando mesas de trabajo con las dependencias que presentan estos vencimientos, así como seguimientos semanales a las dependencias que cuentan con requerimientos asignados, así como la generación de correos electrónicos con alertas tempranas sobre las peticiones próximas a vencer y la solicitud de respuesta de las peticiones pendientes de cierre y demás faltas al cumplimiento de los criterios que se puedan presentar.

Por su parte, La Subdirección de Asuntos Comunes, implementó dentro del Plan de Mejoramiento Institucional, un mecanismo de alertas tempranas periódicas previas a la fecha de vencimiento de cada requerimiento que se tiene en curso. Esta estrategia se encuentra bajo el código OB-0086.

13. SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS

Durante el tercer trimestre del 2021 se realizó la verificación de 62 respuestas emitidas por la entidad, del cual se obtuvo el siguiente resultado:

RESPUESTAS EVALUADAS POR TRIMESTRE		
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
20	20	22

RESUMEN TERCER TRIMESTRE		%
CANTIDAD DE RESPUESTAS VERIFICADAS	62	100%
CUMPLEN OPORTUNIDAD	55	88%
CUMPLEN COHERENCIA	61	98%
CUMPLEN SOLUCIÓN DE FONDO	61	98%
CUMPLEN CALIDEZ	62	100%
NTC 1000: 2009	El porcentaje de cumplimiento de la norma NTC GP 1000: 2009 en las respuestas ciudadanas emitidas por el IDPAC durante el trimestre fue del 96%	

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

El seguimiento realizado a las respuestas escritas emitidas por la entidad en términos de calidad y oportunidad a través del sistema Distrital para la Bogotá Te Escucha, permite identificar que en el marco de la norma Técnica de Calidad GP 1000:2009, la institución cumple con el 96% de lo que establece la norma en las respuestas dirigidas a la ciudadanía.

Observaciones encontradas en el seguimiento

- Se carga la respuesta fuera de los términos de oportunidad establecidos por la ley.
- Se carga un oficio de respuesta errado.
- Al cargar una respuesta errada no se está ofreciendo una solución de fondo al petionario/a

14. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En esta oportunidad se realizó la encuesta de percepción del servicio se desarrolló en nuevo formato aprobado por la Oficina Asesora de Planeación el 07/09/2021.

En esta encuesta participaron 149 ciudadanos y ciudadanas a los cuales se les solicitó que calificaran, en términos generales, el servicio recibido en función de las siguientes características:

Cálido y amable

Rápido

Respetuoso, digno y humano

Efectivo

Confiable

Con una puntuación de 1 a 4, donde 1 es malo y 4 excelente, se obtuvieron los siguientes resultados:

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO	CALIFICACION PROMEDIO
CALIDO Y AMABLE	3.2
RAPIDO	3.03
RESPETUOSO DIGNO Y AMABLE	3.14
EFFECTIVO	3.06
CONFIABLE	3.08
TOTAL	15.51

INDICADOR GENERAL DEL TRIMESTRE	3.102
--	-------

A la pregunta: ¿cuál fue el canal utilizado? los resultados fueron:

Canal utilizado:

[Más detalles](#)

[Insights](#)

● Presencial	0
● Telefónico	116
● Virtual	31
● Escrito	2



Otras preguntas realizadas son los siguientes:

¿La gestión realizada por el IDPAC le ayudo a resolver su problema o necesidad?

[Más detalles](#)

[Insights](#)

● Si	128
● NO	21



Al indagar sobre el porqué de la respuesta anterior los resultados más relevantes fueron:

- La información brindada por la persona que responde el PBX fue clara por lo tanto se siente satisfecha con el servicio.
- El servicio es amable y respetuoso, sin embargo, el tiempo de respuesta a las solicitudes es muy extenso.
- La atención es deficiente ya que no dan respuesta oportuna a los correos electrónicos, generando dudas e incertidumbre en la ciudadanía

En cuento a la pregunta:

¿Cuál de los tramites o servicios que ofrece el IDPAC, considera más complejo o engorroso al momento de la atención? Las respuestas fueron las siguientes:

- El tema de las Juntas de Acción Comunales un poco tedioso ya que con la virtualidad existe mucho desconocimiento y no existe colaboración para las personas de la tercera edad para que puedan acceder a las diferentes herramientas tecnológicas.
- Comunicación con Propiedad Horizontal
- Cuando se solicita ya sea información o un documento la respuesta es muy demorada.
- Las respuestas a las diferentes solicitudes.



IDPAC

BOGOTÁ

INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

Durante el tercer trimestre, la meta del indicador establecida fue sobrepasada levemente debido a que se continúan presentando inconformidades de la ciudadanía, relacionadas con demoras en las respuestas emitidas por la entidad, principalmente en asuntos de propiedad horizontal y temas comunales.

14. 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 implementan en la página web de la entidad los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual y baja visión.

-Se actualizan los documentos del proceso relacionados a continuación:

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