



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

En el presente informe, se darán a conocer las actividades que el área de Atención a la Ciudadanía ha implementado así como la gestión del área en el último trimestre del año 2016.

ACTIVIDADES REALIZADAS Y PROGRAMADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE

En el cuarto trimestre, se llevaron a cabo las siguientes actividades;

- Se realiza el cambio de los servicios en la Guía de Trámites y Servicios de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el página Web de la Entidad, esto teniendo en cuenta la resolución 242 del 2016, entregada el 18 de Octubre del 2016 por la Oficina Asesora de Planeación. El área de Atención a la Ciudadanía, apoyó las jornadas de radicación de los proyectos ciudadanos de la Experiencia Piloto Uno + Uno = Todos , Una + Una = Todas.
- Con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación, se realiza la actualización de los riesgos del proceso obteniéndose 5 riesgos de la siguiente manera:
 - a) Desconocimiento de la percepción ciudadana sobre los servicios de la Entidad
 - b) Divulgar información inadecuada a la ciudadanía
 - c) Pérdida de documentos físicos
 - d) Requerimientos sin responder o de manera inoportuna
 - e) Omitir trámites de requerimientos para beneficio personal o de un tercero.
- Se crean los indicadores de Gestión del área, esto con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Se gestiona la aprobación del Manual de Atención a la Ciudadanía, y se publica en intranet para conocimiento de todos los servidores de la Entidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

- Se crea el procedimiento para la atención de peticiones, quejas y reclamos con el cual se pretende la unificación de estos requerimientos ciudadanos.
- Se crea formato para la encuesta de caracterización de usuarios de acuerdo a los parámetros dados por la oficina asesora de planeación. La implementación se pretende realizar a partir del mes de Febrero.
- Se elabora un proyecto de participación ciudadana, con el cual se pretende conocer la percepción que se tiene de la Entidad. De igual forma, se pretende que la ciudadanía participe directamente en los proyectos, planes y programas que ofrece el IDPAC.

La implementación del proyecto se realizará desde el mes de Febrero del 2017.

- Con el objetivo de estandarizar las respuestas que se emiten desde la Entidad, y que estén bajo los parámetros establecidos en la guía de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Se crearon seis (6) plantillas de la siguiente manera:
 - a) Para asignación de requerimientos
 - b) Para responder una Queja
 - c) Para traslado de requerimiento
 - d) Para responder un IVC, un Derecho de Petición o una consulta.
 - e) Para dar respuesta a una Felicitación o una sugerencia
 - f) Para realizar seguimiento a los requerimientos.

Las anteriores plantillas, se encuentran publicadas en la intranet.

- El proceso de Atención a la Ciudadanía creó un proyecto para participar en el Laboratorio de Innovación de la Veeduría Distrital LabCapital. El reto presentado, titulado **"Encontrar una solución para crear una comunicación fluida y asertiva con la población de adultos mayores y población vulnerable en Bogotá"**, fue seleccionado entre 20 proyectos de diferentes Entidades Distritales. El Pasado 13 de diciembre se realizó la sesión de finalización y se dieron a conocer las soluciones propuestas a los retos seleccionados.

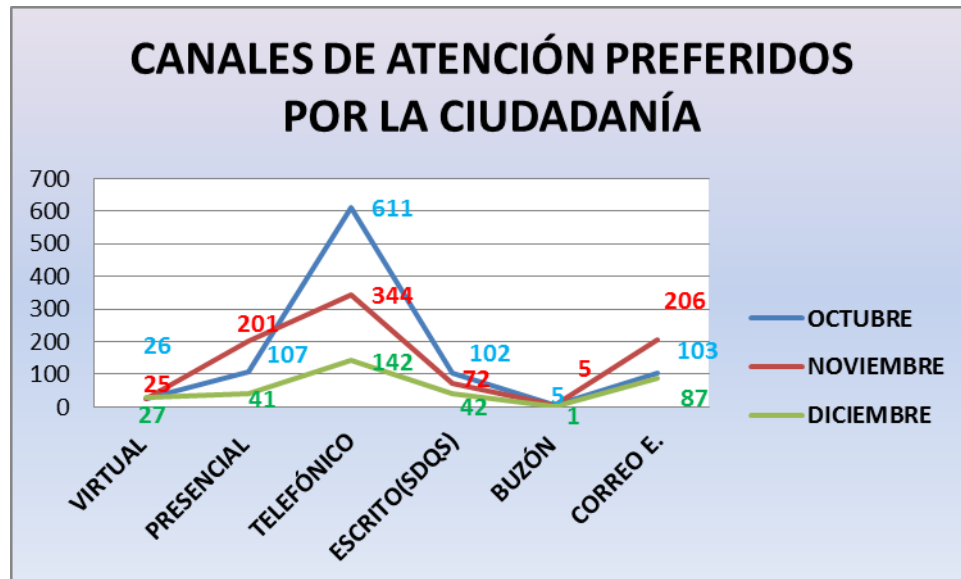


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

CANALES DE ATENCIÓN

Durante el cuarto trimestre del año 2016, se observa una disminución considerable en los requerimientos ciudadanos que llegaron a la Entidad a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad. Sin embargo se concluye que el canal preferido por la ciudadanía es el telefónico, seguido por el canal escrito.



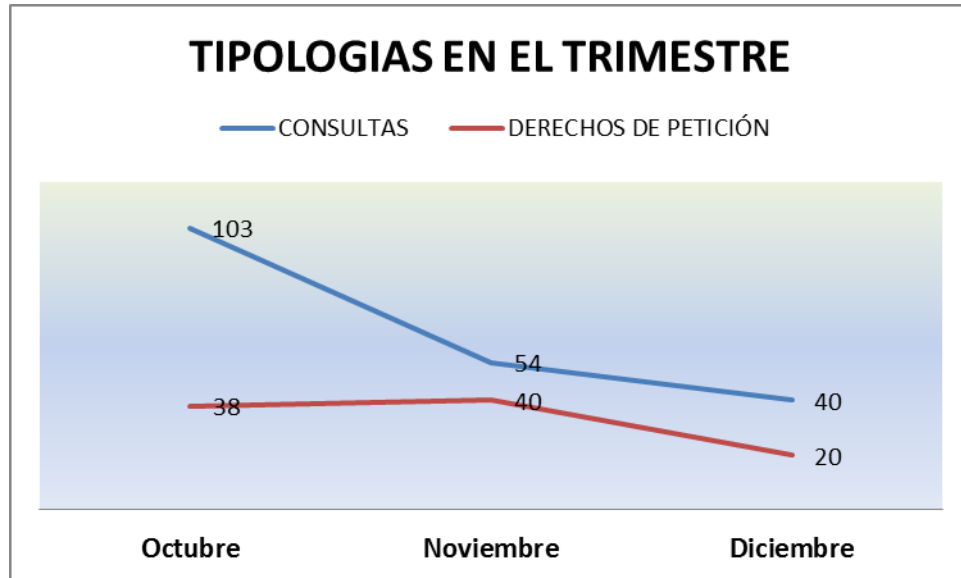
La disminución de los requerimientos y de la afluencia de la ciudadanía a las sedes de la Entidad, la atribuimos a las festividades decembrinas y al traslado de la sede A.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

TIPOLOGIAS MÁS UTILIZADAS DURANTE EL TRIMESTRE



Los derechos de petición y las consultas fueron las tipologías más utilizadas en el trimestre.

En el mes de Octubre hubo un incremento de los requerimientos dado a las inquietudes que generó el proyecto Uno + Uno = Todos, Una + Una = Todas. De igual la ciudadanía durante este mes, se acercó a la Entidad en busca de asesoría en propiedad horizontal.

También, se encuentran requerimientos en el trimestre sobre::

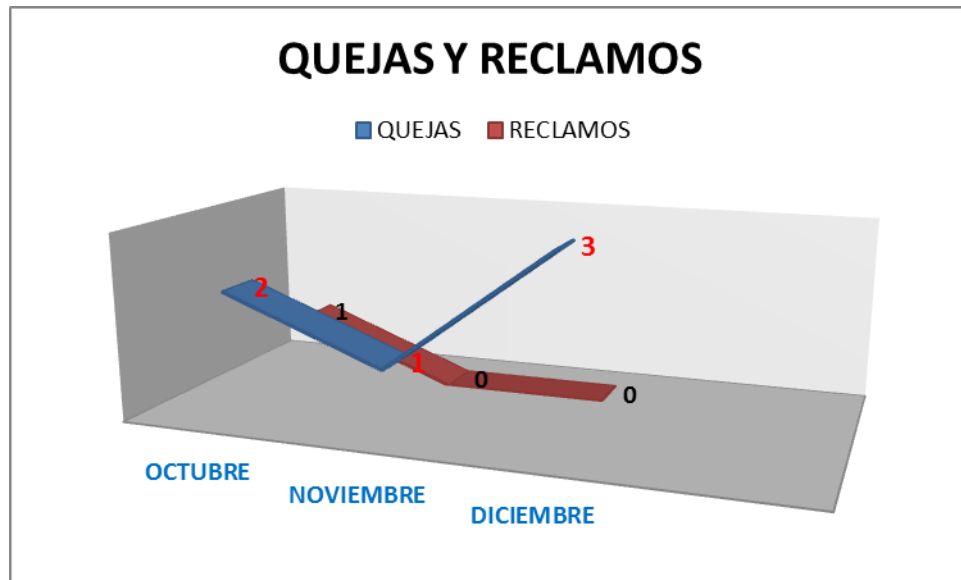
- Solicitud de adecuaciones de salones comunales
- Certificaciones de existencia de representación legal de las Juntas de Acción Comunal
- Solicitud de Inspección, Vigilancia y Control de las organizaciones comunales



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

QUEJAS Y RECLAMOS



Durante el trimestre, se recibieron en total 6 quejas y 1 reclamo de competencia de la Entidad.

Las quejas recibidas fueron sobre los siguientes temas:

- Capacitaciones realizadas a Juntas de Acción Comunal,
- Quejas sobre dos servidores de la Entidad
- Inconformidades por no dar respuesta a un derecho de petición radicado con anterioridad.

Los temas de los reclamos fueron los siguientes:

- Mejoramiento de la ubicación de la sede B de la Entidad
- Plazos para realizar inscripciones a las convocatorias sacadas por la Entidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

SECRETARÍA DE GOBIERNO
Instituto Distrital de la Participación
y Acción Comunal - IDPAC

RESPUESTAS A LA CIUDADANÍA

En el trimestre se registraron respuestas a la ciudadanía de la siguiente manera:

MES	No. REQ. TOTALES	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA VENCIDA	PROMEDIO DÍAS VENCIDOS
OCTUBRE	92	59	33	16 DÍAS
NOVIEMBRE	143	89	54	20 DÍAS
DICIEMBRE	49	23	26	18 DÍAS

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

Se observa una disminución general en los requerimientos que llegaron a la Entidad en el último trimestre del año, debido a la época navideña y al traslado de la sede A.

A pesar de esto, no se logró dar respuesta oportuna a la totalidad de los requerimientos ciudadanos, afectando la imagen de la Entidad.

Se exhorta a todas las dependencias elaborar un plan de contingencia para que se respondan oportunamente los requerimientos ciudadanos.

De igual forma se recomienda que todos los servidores de la Entidad, en especial los que prestan sus servicios en contacto directo con la ciudadanía, leer y colocar en práctica el Manual de Atención a la Ciudadanía IDPAC-ATC-MN-01, para cumplir con los estándares solicitados por la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

Cordialmente;

Grisel Córdoba
Contratista
Atención a la Ciudadanía