



Instrumento
para la
participación

IDPAC

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

PRIMER TRIMESTRE

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

SECRETARIA GENERAL

2022



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....	2
TABLA DE ILUSTRACIONES.....	4
OBJETIVO.....	5
1. PETICIONES REGISTRADAS.....	6
2. CANALES DE INTERACCIÓN.....	7
2.1 CANAL WEB.....	8
2.2 CANAL E-MAIL.....	9
2.3 CANAL ESCRITO.....	9
2.4 CANAL TELEFÓNICO.....	9
2.5 CANAL REDES SOCIALES.....	10
3. OTROS CANALES DE ATENCIÓN.....	10
3.1 ATENCIÓN PBX.....	10
3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL.....	11
3.3 ATENCIÓN WHATSAAP.....	12
4. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS.....	13
5. TIPOLOGÍA.....	13
6. SUBTEMAS REITERADOS.....	15
7. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS.....	17
8. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA.....	17
9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO.....	18
10. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR.....	19
11. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS.....	20
12. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO.....	21
13. SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS.....	27



IDPAC



INFORME DE GESTIÓN

Primer trimestre 2022

14. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	28
15. ENCUESTA DE CLIENTE INCOGNITO	34
16. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	34
BIBLIOGRAFÍA	37



IDPAC



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración No 1: Peticiones registradas en el primer trimestre 2022.....	6
Ilustración No 2: Canales de interacción primer trimestres 2022.....	8
Ilustración No 3: Canal WhatsApp primer trimestre 2022.....	12
Ilustración No 4: Tipología primer trimestre 2022.....	14
Ilustración No 5: Quejas y reclamos primer trimestre 2022.....	20
Ilustración No 6: Canal Utilizado primer trimestre 2022.....	29
Ilustración No 7: ¿La gestión realizada por el IDPAC le ayudo a resolver su problema o necesidad?	30
Ilustración No 8: Tramites recibidos primer trimestre 2022.....	31
Ilustración No 9: Servicios recibidos primer trimestre 2022.....	33



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 entidad.

Lo anterior en cumplimiento del, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 202, Decreto 371 de 2010 y las demás disposiciones normativas en materia.

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 primer trimestre de 2022,

Para este trimestre se reportaron un total de 345 solicitudes registradas, la mayor cantidad presentados durante el mes de marzo con 160 peticiones.

Ilustración No 1 Peticiones registradas en el primer 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 Comunales es la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas, con un 69% del total de las solicitudes que ingresan a la entidad.

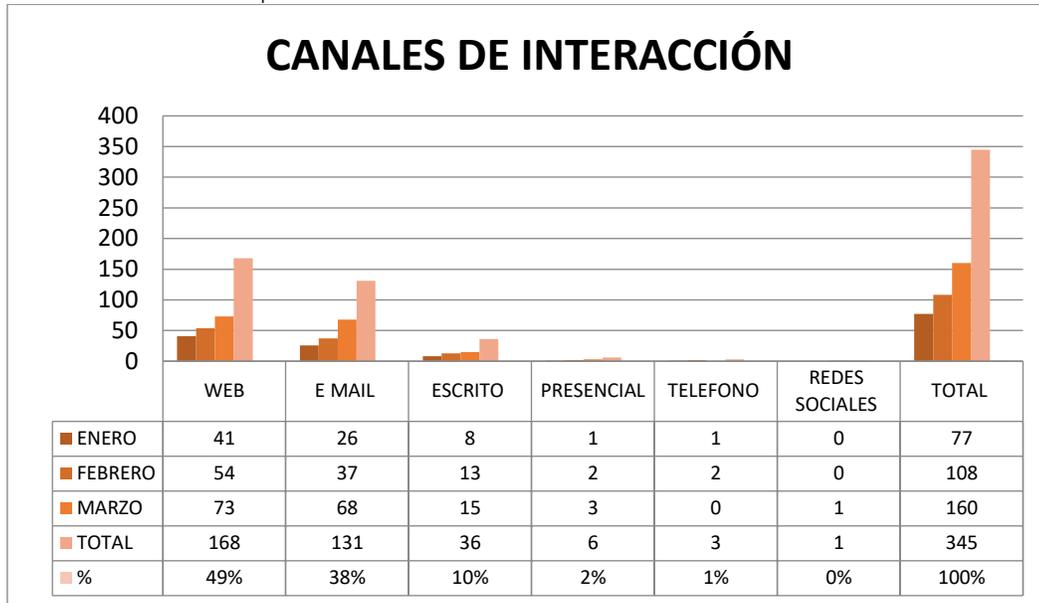
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SAC	47	73	117	237	69%
ATC	16	9	19	44	13%
A. T. HUMANO	6	4	5	15	4%
S. FORTALECIMIENTO	3	4	5	12	3%
G. DE PROYECTOS	1	7	3	11	3%
O. C DISCIPLINARIO	2	3		5	1%
G. ETNIAS			4	4	1%
GIM		4		4	1%
S. PROMOCION		1	1	2	1%
O.A JURIDICA		1	1	2	1%
TESORERIA			2	2	1%
G. MUJER Y GENERO		1	1	2	1%
G. ESCUELA	1			1	0%
S. GENERAL	1			1	0%
CONTRATOS			1	1	0%
A.R.F FISICOS		1		1	0%
COMUNICACIONES			1	1	0%
TOTAL GENERAL	77	108	160	345	100%

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

2. CANALES DE INTERACCIÓN

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 No 2 Canales de interacción primer trimestre 2022



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

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
WEB	41	54	73	168	49%
E MAIL	26	37	68	131	38%
ESCRITO	8	13	15	36	10%
PRESENCIAL	1	2	3	6	2%
TELEFONO	1	2	0	3	1%
REDES SOCIALES	0	0	1	1	0%
TOTAL	77	108	160	345	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 este trimestre se registraron 168 solicitudes es decir un 49% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

CANAL WEB	
MES	CANTIDAD
ENERO	41
FEBRERO	54
MARZO	73
TOTAL	168

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 131 peticiones en el trimestre, que representan el 38% sobre los demás canales empleados para este propósito.

CANAL EMAIL	
MES	CANTIDAD
ENERO	26
FEBRERO	37
MARZO	68
TOTAL	131

2.3 CANAL ESCRITO

En esta oportunidad el canal escrito tuvo un total de 36 solicitudes, las que equivalen al 10% del total de solicitudes recibidas en el trimestre.

CANAL ESCRITO	
MES	CANTIDAD
ENERO	8
FEBRERO	13
MARZO	15
TOTAL	36

2.4 CANAL TELEFÓNICO

Se presentaron únicamente 3 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 1 en el mes de enero y 2 en el mes de febrero. En el mes de Marzo no se presentaron solicitudes por este canal.

CANAL TELEFONICO	
MES	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	2
MARZO	0
TOTAL	3

2.5 CANAL REDES SOCIALES

En el transcurso del primer trimestre de 2022, se presentó solamente 1 registro en redes sociales durante el mes de marzo, el cual no tiene ningún porcentaje significativo ya que la ciudadanía opta por utilizar los otros canales de interacción.

CANAL REDES SOCIALES	
MES	CANTIDAD
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	1
TOTAL	1

3. OTROS CANALES DE ATENCIÓN

3.1 ATENCIÓN PBX

Durante el primer trimestre de 2022 se atendieron 1.966 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 RECIBIDAS
ENERO	582
FEBRERO	645
MARZO	739
TOTAL	1966

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

- Consulta sobre Autos de Reconocimiento de las JAC tras las elecciones del 28 de noviembre de 2021
- Consulta sobre elecciones del 24 de abril de 2022
- Inscripción al servicio Social para estudiantes
- Inscripción a la oferta de cursos que dicta la Gerencia de Escuela
- Asesorías en temas relativos a Propiedad Horizontal
- Consultas sobre organizaciones sociales
- Temas administrativos (expedición de certificados)

3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

En el correo atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co se recibieron un total de 784 comunicaciones durante el trimestre.

CORREO	
MES	CORREOS GESTIONADOS
ENERO	204
FEBRERO	272
MARZO	308
TOTAL	784

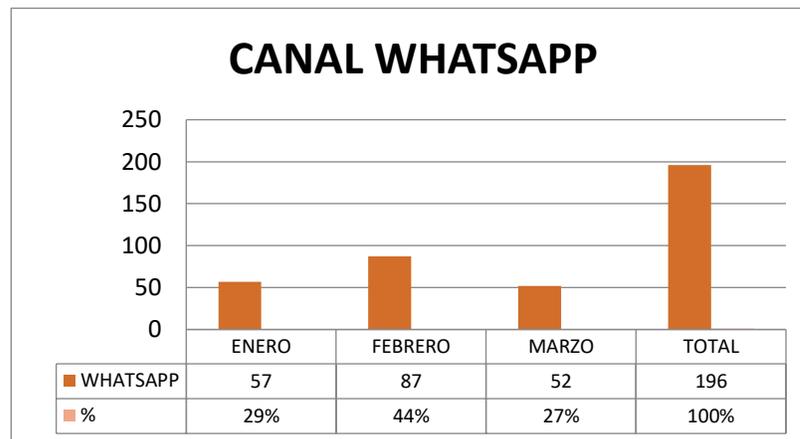
Los temas más reiterados por la ciudadanía en el correo institucional fueron:

- Solicitan información para la inscripción y asistencia al Lanzamiento del Fondo Chikaná
- Solicitud Inscripción en la base de datos de Medios Comunitarios
- Remiten hojas de Vida
- Solicitan asesoría en temas de parqueaderos en PH
- Solicitan certificados de cursos virtuales ya culminados que realizan a través de Gerencia de Escuela
- Envío de documentos de Asambleas JAC
- Solicitan acompañamiento en las elecciones JAC
- Solicitud de carpas
- Solicitan listado actualizado de las diferentes Juntas con los nuevos dignatarios
- Envío de circulares externas del Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital DASCD
- Envío de documentos JAC
- Solicitud de información para las próximas elecciones JAC
- Impugnaciones JAC

3.3 ATENCIÓN WHATSAAP

Durante el trimestre se presentaron 196 requerimientos por el canal WhatsApp.

Ilustración No 3 Canal WhatsApp primer trimestre 2022



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

CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
WHATSAPP	57	87	52	196
%	29%	44%	27%	100%

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

- Solicitan información sobre ofertas educativas para servicio social de los estudiantes
- Solicitan información sobre Bonos Económicos y alimentarios
- Solicitan asesoría en temas de administración y asambleas en Propiedad Horizontal
- Solicita respuesta frente a unos documentos enviados de la JAC a la entidad
- Solicita información sobre los dignatarios elegidos recientemente en la JAC Gustavo Restrepo
- Solicita auto de reconocimiento JAC Gustavo Restrepo
- Solicitan certificado de cursos virtuales realizados por la Gerencia de Escuela

4. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS

Durante el periodo en mención (enero- febrero- marzo) los canales más utilizados para interponer peticiones en la entidad a través del sistema Bogotá Te escucha fueron: Web con un 49% el cual continúa siendo el canal de mayor preferencia por la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentra el canal e- mail con un 38%. En tercer lugar, se encuentra el canal escrito con un porcentaje del 10% el uso de esta canal ha venido en aumento por la promoción de actividades de carácter presencial y primordialmente en el mes de marzo.

Los registros telefónicos en el Sistema Bogotá Te escucha para el trimestre, fue de un 1% con registros en total.

El correo institucional (atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co) recibió 784 comunicaciones.

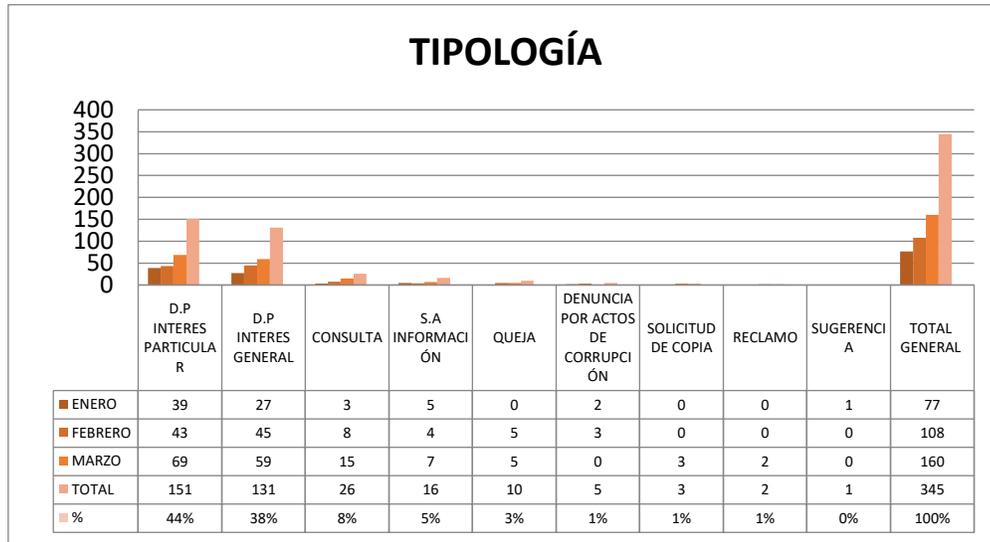
5. TIPOLOGÍA

Durante el primer trimestre, la tipología que presento un mayor porcentaje con un 44% fue el derecho de petición de interés particular, le sigue el derecho de petición de interés general con un 38%, en tercer lugar, con un 18% se encuentra la consulta, en el cuarto lugar se ubican las solicitudes de información con un 5% y

Primer trimestre 2022

los últimos lugares los ocupan las Denuncias por actos de corrupción, las solicitudes de copias y los reclamos.

Ilustración No 4 tipología primer trimestre 2022



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

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
D.P INTERES PARTICULAR	39	43	69	151	44%
D.P INTERES GENERAL	27	45	59	131	38%
CONSULTA	3	8	15	26	8%
S.A INFORMACIÓN	5	4	7	16	5%
QUEJA	0	5	5	10	3%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	2	3	0	5	1%
SOLICITUD DE COPIA	0	0	3	3	1%
RECLAMO	0	0	2	2	1%
SUGERENCIA	1	0	0	1	0%
TOTAL GENERAL	77	108	160	345	100%

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 10 quejas solo 1 de ellas cumplía con la condición para ser referenciada como tal, así mismo se recibieron en principio 5 denuncias por actos de corrupción siendo solamente 1 en el mes de febrero la que cumplía con este tipo de tipología, también se recibieron 2 reclamos el cual solo 1 de ellos se tramito como tal.

En el punto 11 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 32%, seguido de la asesoría jurídica en legislación comunal y participación ciudadana con 18% y en tercer lugar las asesorías en propiedad horizontal con énfasis en participación ciudadana con 11%.

SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL ASESORIA INFORMACIÓN Y/O CAPACITACIÓN	0	25	84	109	32%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACIÓN COMUNAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	38	7	17	62	18%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	4	14	19	37	11%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	5	5	10	20	6%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL	1	8	9	18	5%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	0	7	6	13	4%
COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACIÓN	1	11	0	12	3%
CENTRO DE DOCUMENTACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA	9	3	0	12	3%

EJECUCIÓN DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	7	2	11	3%
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	7	1	0	8	2%
ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	7	0	0	7	2%
INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	0	4	1	5	1%
INFORMACIÓN APROBACIÓN MODIFICACIÓN Y/O COPIAS	0	2	2	4	1%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA ASESORIA INFORMACIÓN METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	0	4	0	4	1%
ASESORIA INFORMACIÓN CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	0	0	4	4	1%
ASESORIA FORMACIÓN E INFORMACIÓN EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	0	3	0	3	1%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACIÓN DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	3	0	3	1%
EN BLANCO	1	2	0	3	1%
PARTICIPACIÓN CIUDADANA	0	1	2	3	1%
TEMAS GESTION FINANCIERA INSTITUCIONAL	0	0	2	2	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	0	0	1	0%
INFORMACIÓN SOBRE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN REUNIONES EN ESPACIOS CERRADOS PROPIEDAD HORIZONTAL Y ORGANIZACIONES COMUNALES	1	0	0	1	0%
ASESORÍA EN LA ADMINISTRACIÓN Y SOSTENIBILIDAD DEL ESPACIO PÚBLICO	0	0	1	1	0%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	0	0	1	1	0%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	0	1	0	1	0%
TOTAL	77	108	160	345	100%

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

7. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En lo referente a Veedurías Ciudadanas, durante el primer 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 en la siguiente tabla:

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	CONSULTA	0	0	2	2	11%
IDPYBA	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	1	0	2	11%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	CONSULTA	0	2	0	2	11%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	0	1	1	6%
SECRETARÍA GENERAL	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	0	1	1	6%
SECRETARÍA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	1	0	0	1	6%
SECRETARÍA GENERAL	QUEJA	0	0	1	1	6%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	QUEJA	0	0	1	1	6%
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	1	0	1	6%
SECRETARÍA DE MOVILIDAD	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1	0	0	1	6%
IDPYBA	CONSULTA	0	0	1	1	6%
IDPYBA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	0	1	0	1	6%
SECRETARÍA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	0	1	1	6%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	0	0	1	6%
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	CONSULTA	1	0	0	1	6%
TOTAL	0	5	5	8	18	100%

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

En este trimestre los 3 traslados más recurrentes fueron:

Consultas a la Secretaría de Planeación, derecho de petición de interés particular al IDPYBA y consultas a la Secretaría de Gobierno, cada una con un 11%.

9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

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

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	5	11	23	61%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	2	1	1	4	11%
O.C.I. DISCIPLINARIO	2	1	0	3	8%
TALENTO HUMANO	0	1	2	3	8%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	0	0	2	2	5%
O.A COMUNICACIONES	0	0	1	1	3%
TESORERIA	0	0	1	1	3%
CONTRATOS	0	0	1	1	3%
TOTAL	11	8	19	38	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 61% y la Subdirección de fortalecimiento de la organización social con un 11%.

10. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

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

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	46	196	92	334	84%
TALENTO HUMANO	0	8	4	12	3%
ÁREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	3	6	12	3%
SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	0	3	5	8	2%
GERENCIA DE PROYECTOS	0	2	5	7	2%
G. INSTANCIAS Y MECANISMOS	0	1	5	6	2%
O.C.I. DISCIPLINARIO	2	0	3	5	1%
O.A JURIDICA	3	0	1	4	1%
G. MUJER Y GÉNERO	0	1	2	3	1%
ESCUELA DE PARTICIPACIÓN	0	1	1	2	1%
ÁREA DE CONTRATOS	0	1	0	1	0%
S. GENERAL	0	1	0	1	0%
SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	0	0	1	1	0%
TOTAL	54	217	125	396	100%

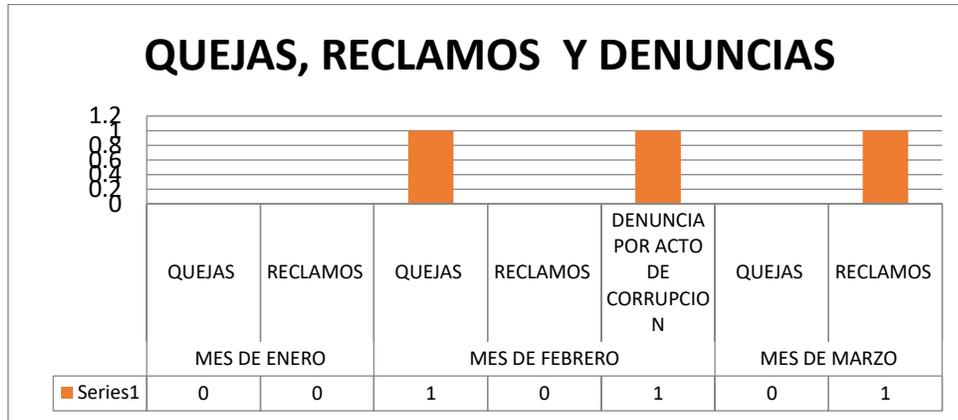
Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

La dependencia que más peticiones cerro de periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunales con un porcentaje del 84%.

11. QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

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

Ilustración No 5 Quejas y reclamos Primer trimestre 2022



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

MES DE ENERO		MES DE FEBRERO			MES DE MARZO	
QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	DENUNCIA POR ACTO DE CORRUPCIÓN	QUEJAS	RECLAMOS
0	0	1	0	1	0	1

En el mes de enero no se recibió ninguna petición con la tipología de queja, reclamo o denuncia por actos de corrupción.

Se recibieron inicialmente 10 solicitudes catalogadas como quejas, 5 en febrero y 5 en marzo, de las cuales al analizarlas detenidamente solo 1 de ellas cumplía con la condición para ser una queja, a la cual le corresponde el SDQS 634142022, así mismo se recibieron en principio 5 denuncias por actos de corrupción, 2 en enero y 3 en febrero, la cual solo 1 cumple con las características y se le asignó el SDQS 649762022. Por otra parte, aunque se recibieron 2 reclamos en el mes de marzo, solo uno de ellos cumplió con las condiciones para ser tramitado como tal, a este se le asignó el SDQS 1252172022.

12. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante este trimestre, se registraron un total de 187 peticiones como gestionadas fuera de términos de las cuales 2 corresponden al Área de talento humano, 1 a la Gerencia de proyectos y las 184 restantes corresponden a la Subdirección de Asuntos Comunes.

PETICIONES SDQS VENCIDAS				total
SDQS	FECHA INICIO DE TERMINOS	FECHA VENCIMIENTO	DEPENDENCIA	
97852022	13/01/2022	23/02/2022	ÁREA DE TALENTO HUMANO	2
118402022	14/01/2022	24/02/2022	ÁREA DE TALENTO HUMANO	
248462022	25/01/2022	7/03/2022	GERENCIA DE PROYECTOS	1
3962022021	9/12/2021	10/12/2021	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	184
4039722021	15/12/2021	16/12/2021	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3748212021	23/11/2021	3/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3802122021	24/11/2021	4/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3792192021	24/11/2021	4/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3745912021	24/11/2021	4/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3751002021	24/11/2021	4/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3783162021	25/11/2021	5/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3795032021	29/11/2021	7/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3839822021	29/11/2021	7/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3855962021	29/11/2021	7/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3834762021	29/11/2021	7/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
4022642021	14/12/2021	7/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3859312021	29/11/2021	7/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3850532021	30/11/2021	10/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3872402021	30/11/2021	10/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3200852021	24/11/2021	11/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3375112021	1/12/2021	11/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3882962021	1/12/2021	11/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3881742021	1/12/2021	11/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3886952021	1/12/2021	11/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3853042021	1/12/2021	11/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
3869442021	1/12/2021	11/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	

3880602021	1/12/2021	11/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3861412021	2/12/2021	12/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3890532021	2/12/2021	12/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3907202021	2/12/2021	12/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3865452021	2/12/2021	12/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3896222021	2/12/2021	12/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3894092021	3/12/2021	13/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3903832021	3/12/2021	13/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3914552021	3/12/2021	13/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3917382021	3/12/2021	13/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3919392021	3/12/2021	13/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3919802021	3/12/2021	13/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3854032021	3/12/2021	13/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3912772021	3/12/2021	13/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3426302021	6/12/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3431452021	6/12/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3859052021	29/11/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3859272021	29/11/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3900412021	6/12/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3901422021	6/12/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3858472021	29/11/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3859062021	29/11/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3890822021	6/12/2021	14/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3881232021	7/12/2021	17/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3900272021	7/12/2021	17/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3947732021	7/12/2021	17/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3949132021	7/12/2021	17/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3952132021	7/12/2021	17/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3791232021	1/12/2021	18/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3901232021	9/12/2021	18/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3960602021	9/12/2021	18/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3970522021	9/12/2021	18/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3971072021	9/12/2021	18/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3945392021	10/12/2021	19/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3956842021	10/12/2021	19/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3883102021	2/12/2021	19/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES

3972012021	10/12/2021	19/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4139752021	23/12/2021	19/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3397952021	2/12/2021	19/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3685362021	13/12/2021	20/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3858452021	3/12/2021	20/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3906082021	3/12/2021	20/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4006922021	13/12/2021	20/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3878132021	6/12/2021	21/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3977582021	14/12/2021	21/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4003652021	14/12/2021	21/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4041892021	15/12/2021	24/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3948612021	7/12/2021	24/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4006332021	16/12/2021	25/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4015412021	16/12/2021	25/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3485242021	10/12/2021	26/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4017262021	17/12/2021	26/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4024082021	17/12/2021	26/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4024182021	17/12/2021	26/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4087982021	20/12/2021	27/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4099382021	20/12/2021	27/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3964322021	13/12/2021	27/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3609352021	21/12/2021	28/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3630152021	21/12/2021	28/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4022662021	14/12/2021	28/01/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4125272021	22/12/2021	1/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4140872021	23/12/2021	1/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4142632021	23/12/2021	1/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4141862021	23/12/2021	1/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3648682021	23/12/2021	2/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4129832021	31/12/2021	2/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4162182021	27/12/2021	4/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4162372021	27/12/2021	4/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4099142021	21/12/2021	4/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4162622021	27/12/2021	4/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4163202021	27/12/2021	4/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4163542021	27/12/2021	4/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES

4193662021	29/12/2021	8/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4172772021	29/12/2021	8/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4193702021	29/12/2021	8/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4193632021	29/12/2021	8/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4119412021	22/12/2021	8/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3777462021	3/01/2022	11/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4220172021	3/01/2022	11/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4220612021	3/01/2022	11/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
155482022	18/01/2022	11/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4015222021	3/01/2022	11/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4089632021	4/01/2022	14/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
1912022	3/01/2022	14/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
772022	4/01/2022	15/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
39212022	7/01/2022	16/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
4177832021	31/12/2021	16/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
6562022	5/01/2022	16/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3935422021	31/12/2021	17/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3884532021	11/01/2022	18/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
3884622021	11/01/2022	18/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
48522022	7/01/2022	18/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
52542022	11/01/2022	21/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
52942022	11/01/2022	21/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
54522022	11/01/2022	21/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
96422022	13/01/2022	22/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
257642022	27/01/2022	22/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
96372022	13/01/2022	22/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
118612022	17/01/2022	24/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
71762022	17/01/2022	24/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
123072022	17/01/2022	24/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
123282022	17/01/2022	24/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
155302022	18/01/2022	25/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
133752022	17/01/2022	25/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
122102022	19/01/2022	28/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
163512022	19/01/2022	28/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
171652022	19/01/2022	28/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
145262022	18/01/2022	28/02/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES

171442022	19/01/2022	1/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
392322022	4/02/2022	2/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
153802022	24/01/2022	3/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
165542022	24/01/2022	3/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
196262022	21/01/2022	3/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
209142022	25/01/2022	4/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
235882022	25/01/2022	4/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
237742022	25/01/2022	4/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
236382022	25/01/2022	4/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
165582022	24/01/2022	4/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
229882022	24/01/2022	4/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
265332022	26/01/2022	7/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
266012022	26/01/2022	7/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
209012022	27/01/2022	8/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
276512022	27/01/2022	8/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
268152022	26/01/2022	8/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
295222022	1/28/2022	9/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
268322022	27/01/2022	9/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
268202022	31/01/2022	10/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
268342022	31/01/2022	10/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
342302022	1/02/2022	11/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
342312022	1/02/2022	11/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
357162022	2/02/2022	14/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
181792022	3/02/2022	15/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
78372022	3/02/2022	15/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
391122022	2/02/2022	16/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
348502022	7/02/2022	17/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
410422022	7/02/2022	17/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
419812022	2/02/2022	17/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
432382022	8/02/2022	18/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
433092022	7/02/2022	18/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
440962022	8/02/2022	18/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
441272022	8/02/2022	18/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
435802022	8/02/2022	22/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
406182022	9/02/2022	22/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES
456142022	9/02/2022	22/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES

433772022	11/02/2022	23/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
459302022	11/02/2022	23/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
461102022	10/02/2022	23/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
464162022	10/02/2022	23/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
483742022	11/02/2022	23/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
492852022	11/02/2022	23/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
274912022	14/02/2022	24/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
493252022	15/02/2022	27/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
530942022	15/02/2022	27/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
541532022	15/02/2022	27/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
541832022	15/02/2022	27/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
529502022	16/02/2022	28/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
547182022	16/02/2022	28/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
534842022	17/02/2022	29/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
579942022	18/02/2022	30/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
604732022	18/02/2022	30/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
604932022	18/02/2022	30/03/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
			TOTAL	187

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 sigue incrementando el número de 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.

13. SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS

RESPUESTAS EVALUADAS			
ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
23	25	7	55

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS EMITIDAS CANAL WEB SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICIONES CIUDADANAS					
EVALUACION	ENERO	FEBRERO	MARZO	Total	%
CANTIDAD DE RESPUESTAS VERIFICADAS	23	25	7	55	100%
CUMPLEN OPORTUNIDAD	4	19	7	30	54%
CUMPLEN COHERENCIA	23	19	7	49	89%
CUMPLEN SOLUCIÓN DE FONDO	23	19	7	49	89%
CUMPLEN CALIDEZ	23	19	6	48	87%
TOTAL				231	84%
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 84%				

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

En el seguimiento efectuado durante el trimestre (enero a marzo) se encuentra que el factor que presenta el índice más bajo de cumplimiento es la atención oportuna de las peticiones con un porcentaje del 54% seguido del factor de calidez con un 87%.

Para mitigar los bajos índices de cumplimiento en cuanto a oportunidad y calidez, se realizó una mesa de trabajo con la Subdirección de Asuntos Comunes el viernes 1 de abril, donde se concertó la realización de

una capacitación al equipo de trabajo de esta Subdirección sobre los factores de calidad que deben contener las respuestas de acuerdo con el manual para la gestión de las peticiones ciudadanas versión No 3.

A continuación relacionamos algunas observaciones encontradas durante la realización del seguimiento:

- Se entrega respuestas donde se enuncia demasiada normatividad
- No se redactan los documentos en un lenguaje sencillo y claro
- 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 peticionario

14. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio para este primer trimestre del 2022, participaron 65 ciudadanos a los cuales se les solicito calificar en escala de 1 a 4, donde 4 es excelente y 1 es malo, las siguientes características del servicio prestado:

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

Para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados

Primer trimestre 2022

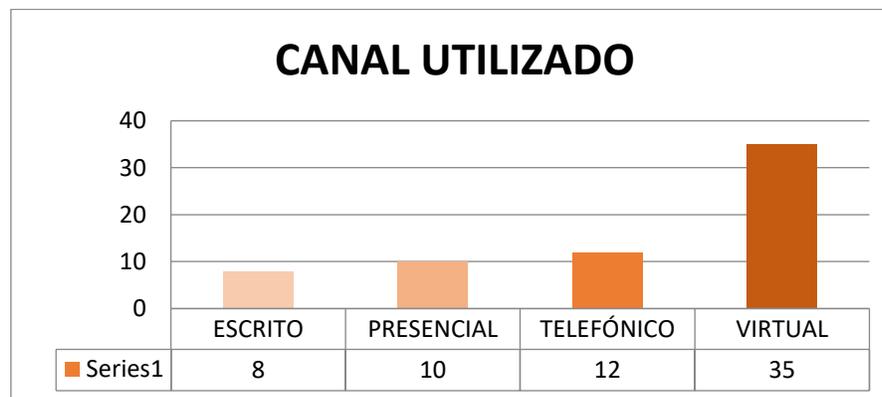
TOTAL DE ENCUESTADOS EN EL TRIMESTRE: 65

	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO				
	CALIDO	RAPIDO	RESPECTUOSO, DIGNO Y HUMANO	EFFECTIVO	CONFIABLE
SUMATORIA DE LAS CALIFICACIONES DADAS POR ATRIBUTO	198	180	208	183	188
INDICADOR POR ATRIBUTO: SUMATORIA DE LA CALIFICACIÓN / TOTAL DE ENCUESTADOS	3.05	2.77	3.2	2.82	2.89

INDICADOR GENERAL DEL TRIMESTRE:
2.95

En cuanto al canal utilizado, se obtuvieron los siguientes resultados:

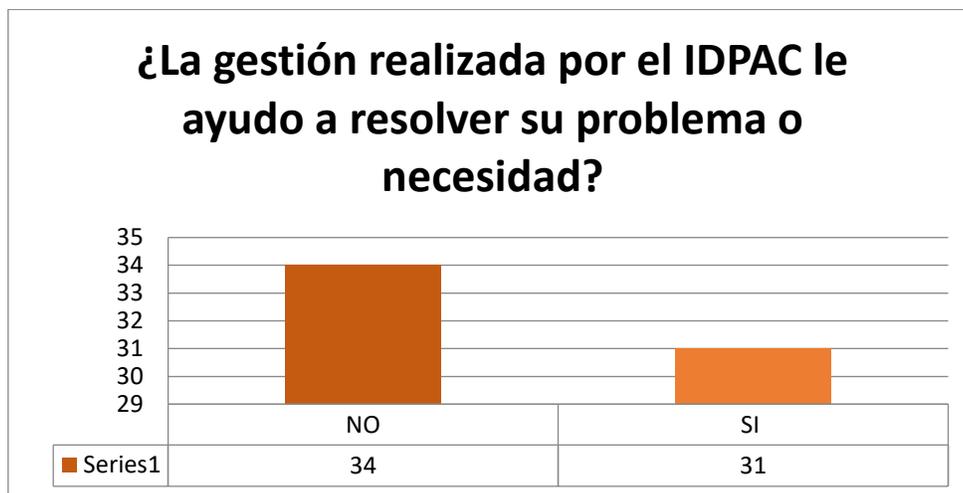
Ilustración No 6 Canal utilizado primer trimestre 2022



CANAL UTILIZADO	Nº DE ENCUESTADOS	%
ESCRITO	8	12
PRESENCIAL	10	15
TELEFÓNICO	12	18
VIRTUAL	35	54
TOTAL	65	100

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

Ilustración 7. ¿La gestión realizada por el IDPAC le ayudo a resolver su problema o necesidad? Primer trimestre 2022



OPCION	Nº DE RESPUESTAS
NO	34
SI	31
TOTAL	65

Como se puede observar en los resultados obtenidos predomina el NO con un 52 %.

Primer trimestre 2022

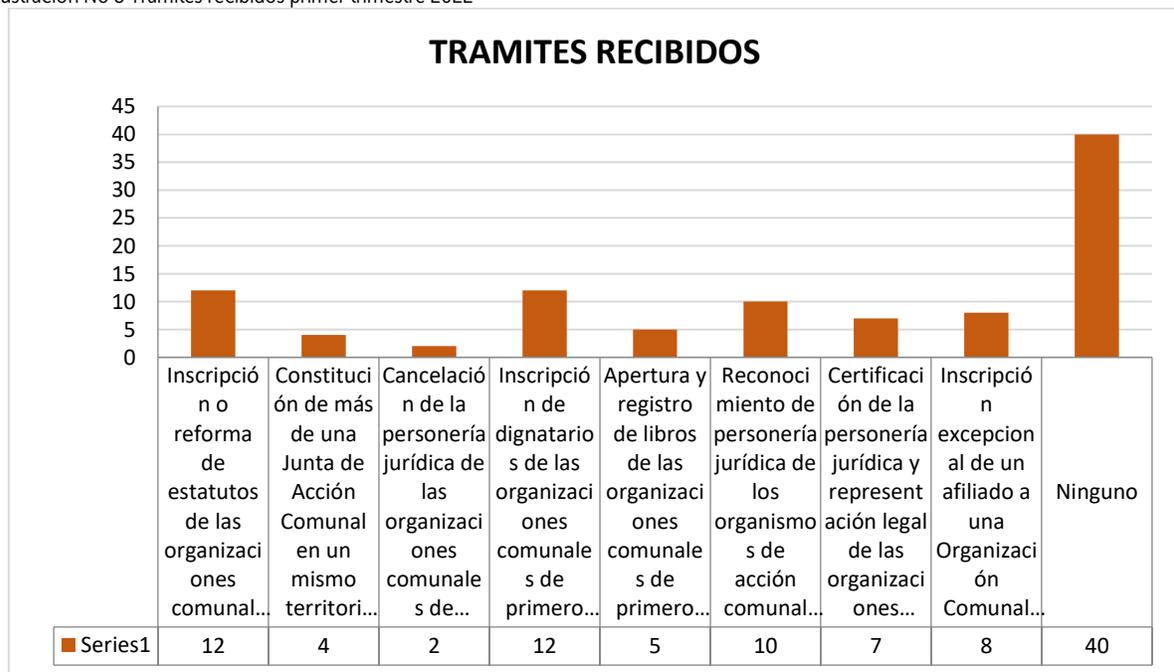
A continuación copiamos algunas de las observaciones dadas por la ciudadanía sobre el porqué la respuesta es NO:

- *No se ha obtenido respuesta.
- *No contestan
- * El Idpac está en mora de expedir los autos de reconocimiento de las juntas
- * Ningún apoyo ni asesoría
- * Por qué no hubo respuesta
- * Incumplimiento en la respuesta de un derecho de petición tiempos de respuesta
- * Porque llevo esperando tres meses respuesta de un radicado y no me han respondido.
- * Por qué en mi caso no hubo respuesta y la única radicación que se hizo se demoraron en dar la respuesta.

En otro punto se solicitó seleccionar el o los trámite(s) recibidos, de lo cual se obtuvieron los siguientes resultados, vale la pena recordar que el ciudadano tenía la opción de seleccionar uno, más de uno o ninguno.

Seguidamente se muestra la tabla y la gráfica de los resultados:

Ilustración No 8 Trámites recibidos primer trimestre 2022



TRÁMITE	Resultados	%
Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	12	12
Constitución de más de una Junta de Acción Comunal en un mismo territorio. (También se conoce como: División territorial, Segregación)	4	4
Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	2	2
Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	12	12
Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado (También se conoce como: Reemplazo de libros)	5	5
Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	10	10
Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado (trámite en línea)	7	7
Inscripción excepcional de un afiliado a una Organización Comunal de primer grado	8	8
Ninguno	40	40

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

Ilustración No 9 Servicios Recibidos Primer trimestre 2022



SERVICIO RECIBIDO	Nº	%
1. Casa de la participación	3	4.3
2. Votec	2	2.9
3. Fortalecimiento Organizativo	4	5.7
4. Registro de medios comunitarios	5	7.1
5. Expedición de certificados	9	12.9
6. Acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones.	8	11.4
Ninguno	39	55.7

En cuanto a la pregunta: ¿Cuál de los tramites 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:

- Temas Comunes
- Demoras en las respuestas
- Respuesta sobre investigaciones a funcionarios de las juntas
- Las necesidades de la gente
- Querellas
- Quejas
- Contacto con representantes del IDPAC en cada localidad, es difícil contactarlos
- Propiedad Horizontal
- La radicación de informes.

15. ENCUESTA DE CLIENTE INCOGNITO

Durante este primer trimestre de 2022, no se realizaron encuestas de cliente incognito, se tiene programado realizar este ejercicio durante el segundo trimestre.

16. 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 primer trimestre de 2022:

- Se coordinaron acciones para la articulación de los sistemas Orfeo y Bogotá Te Escucha con la Secretaria General de la Alcaldía Mayor, se presupuesta su implementación definitiva para el día 30 de junio, con lo cual se automatizará el proceso de registro de las peticiones ciudadanas.
- Se gestionó la capacitación virtual sobre el ciclo de servicio al ciudadano: "HABLEMOS DE LO PÚBLICO EN EL SERVICIO" el cual está integrado por 4 módulos dirigidos a contratistas y funcionarios que atienden usuarios



- El proceso de Atención a la Ciudadanía coordinó con la Veeduría Distrital una capacitación para el mes de abril en Producción de Textos en Lenguaje Claro, dirigida a aquellas dependencias que generan un mayor número de comunicaciones hacia los usuarios.
- Se llevan a cabo la averiguación para que las personas con discapacidad auditiva puedan acceder a los trámites, servicios y en general a la oferta institucional del IDPAC, mediante estrategias como la implementación del Centro de Relevancia, a cargo de la Federación Nacional de Sordos de Colombia-FENASCOL a través del cual:
 - Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
 - Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos.



IDPAC

BOGOTÁ

Adicionalmente se estudian otras alternativas para la atención de este grupo de usuarios.

- Se asiste feria de servicios localidad de Teusaquillo, junto con las áreas misionales del Instituto. Allí se informó, orientó y asesoró a la comunidad en temas como: Legislación Comunal, Inscripción de medios comunitarios, caracterización de organizaciones sociales, Instancias de participación
- Se articula proceso con la Procuraduría General de la Nación, para firmar acuerdo de compromisos, donde la entidad garantice mantener funcionando de forma correcta los criterios de accesibilidad y contenidos actualizados en la página web de la entidad para las personas con discapacidad visual.
- Se Coordina capacitación con la Alcaldía Mayor, Subdirección de Calidad, administradores del sistema Bogotá Te escucha, con los cuales se realiza capacitación sobre la funcionalidad del sistema SDQS el día 10 de marzo, dirigido a funcionarios y contratistas administradores del sistema en las diferentes dependencias.



IDPAC

BOGOTÁ

Primer 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