



Instrumento
para la
participación

IDPAC

Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

**INFORME DE GESTION
TERCER TRIMESTRE
PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
SECRETARIA GENERAL
2022**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
TABLA DE ILUSTRACIONES.....	4
OBJETIVO.....	5
1 PETICIONES REGISTRADAS.....	6
2 CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA	7
2.1 CANAL E-MAIL	9
2.2 CANAL WEB.....	9
2.3 CANAL ESCRITO.....	9
2.4 CANAL TELEFÓNICO	10
2.5 CANAL REDES SOCIALES.....	10
2.6 CANAL PRESENCIAL.....	10
2.7 CANAL BUZÓN	11
3 OTROS CANALES DE ATENCIÓN	11
3.1 ATENCIÓN PBX.....	11
3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL.....	12
3.3 ATENCIÓN WHATSAAP	13
4 ANÁLISIS DE CANALES UTILIZADOS	14
5 TIPOLOGÍA.....	14
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	24
14 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	25
14.1 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	25
14.2 TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD.....	25
15 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO.....	27

16	RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD	33
17	ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	33
	BIBLIOGRAFÍA.....	35

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración No 1: Peticiones registradas.....	6
Ilustración No 2: Canales de interacción.....	8
Ilustración No 3: Correos Gestionados.....	12
Ilustración No 4: Canal WhatsApp.....	13
Ilustración No 5: Tipología.....	14
Ilustración No 6: Quejas y reclamos.....	20
Ilustración No 7: Canal Utilizado.....	28
Ilustración No 8: ¿La gestión realizada por el IDPAC le ayudo a resolver su problema o necesidad?.....	29
Ilustración No 9: Tramites	30
Ilustración No 10: Servicios.....	31

OBJETIVO

Informar a los Usuarios, a la Dirección y a los responsables de cada proceso, sobre la gestión de las PQRS que han sido recibidas y registradas por el proceso de atención a la ciudadanía, en el sistema Bogotá Te Escucha durante el tercer trimestre del año 2022, así mismo dar a conocer las acciones adelantadas por el proceso para implementar los lineamientos enunciados en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía Decreto 491 de 2014.

Lo anterior, con el fin de aportar información para el análisis y la toma de decisiones para el mejoramiento continuo del servicio prestado por la entidad.

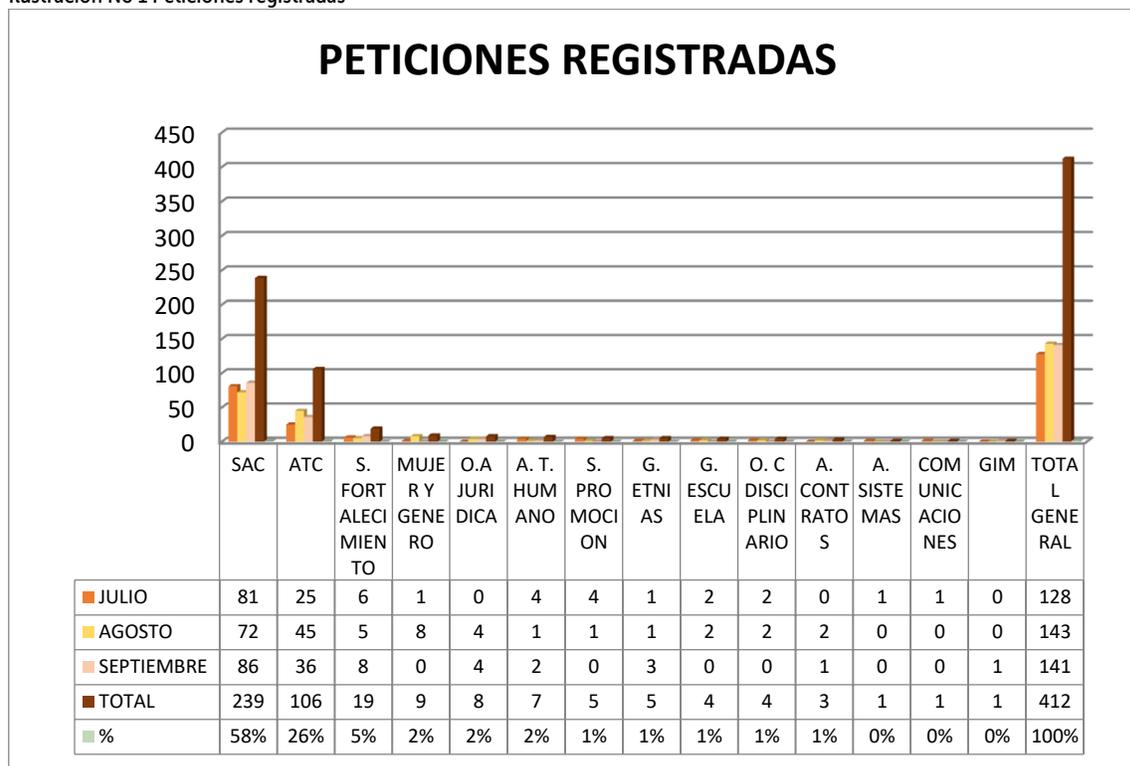
Igualmente en cumplimiento del Ley 1755 de 2015, Decreto 371 de 2010 y las demás disposiciones normativas.

1 PETICIONES REGISTRADAS

Los siguientes datos hacen referencia a los requerimientos ciudadanos gestionados a través del sistema Distrital para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha, los cuales fueron atendidos y gestionados en el tercer trimestre de 2022.

Para este trimestre se reportaron un total de 412 solicitudes registradas, la mayor cantidad presentados durante el mes de agosto con 143 peticiones.

Ilustración No 1 Peticiones registradas



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

La siguiente tabla proyecta la cantidad de requerimientos ciudadanos gestionados por cada dependencia de la entidad, en esta se puede observar que la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas con un porcentaje del 58% del total de las solicitudes que ingresan a la entidad, siendo al igual que los 2 trimestres anteriores la dependencia misional con el mayor número de peticiones ciudadanas gestionadas.

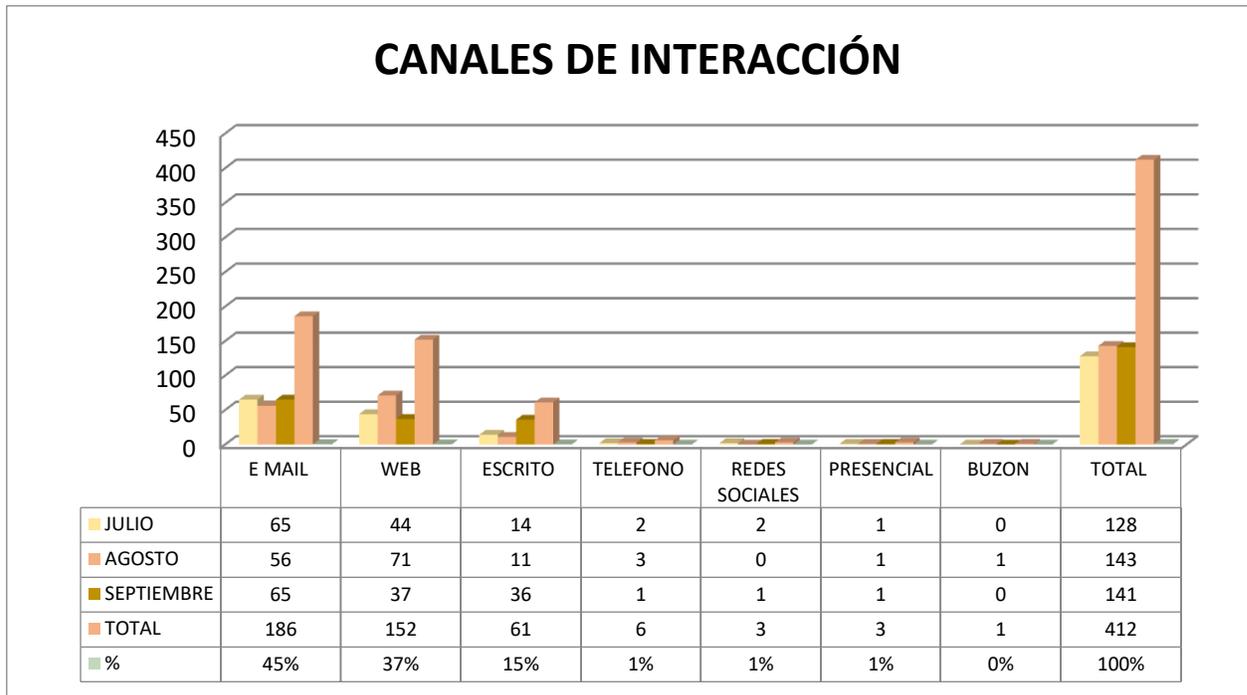
DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SAC	81	72	86	239	58%
ATC	25	45	36	106	26%
S. FORTALECIMIENTO	6	5	8	19	5%
MUJER Y GENERO	1	8	0	9	2%
O.A JURIDICA	0	4	4	8	2%
A. T. HUMANO	4	1	2	7	2%
S. PROMOCION	4	1	0	5	1%
G. ETNIAS	1	1	3	5	1%
G. ESCUELA	2	2	0	4	1%
O. C DISCIPLINARIO	2	2	0	4	1%
A. CONTRATOS	0	2	1	3	1%
A. SISTEMAS	1	0	0	1	0%
COMUNICACIONES	1	0	0	1	0%
GIM	0	0	1	1	0%
TOTAL GENERAL	128	143	141	412	100%

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

2 CANALES DE INTERACCIÓN SISTEMA BOGOTÁ TE ESCUCHA

A continuación, se muestran las solicitudes que ingresan por los canales dispuestos a través 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



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

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
E MAIL	65	56	65	186	45%
WEB	44	71	37	152	37%
ESCRITO	14	11	36	61	15%
TELEFONO	2	3	1	6	1%
REDES SOCIALES	2	0	1	3	1%
PRESENCIAL	1	1	1	3	1%
BUZON	0	1	0	1	0%
TOTAL	128	143	141	412	100%

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

2.1 CANAL E-MAIL

El canal e-mail en esta oportunidad fue el medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad a través de Bogotá Te Escucha, con un total de 186 peticiones en el trimestre, que representan el 45 %.

CANAL EMAIL	
MES	CANTIDAD
JULIO	65
AGOSTO	56
SEPTIEMBRE	65
TOTAL	186

2.2 CANAL WEB

En este trimestre se registraron 152 solicitudes, lo que equivale a un 37 % del total de solicitudes que ingresaron a la entidad por el Sistema Bogotá te escucha.

CANAL WEB	
MES	CANTIDAD
JULIO	44
AGOSTO	71
SEPTIEMBRE	37
TOTAL	152

2.3 CANAL ESCRITO

El canal escrito tuvo un total de 61 solicitudes, que equivalen al 15% del total de solicitudes recibidas en el trimestre.

CANAL ESCRITO	
MES	CANTIDAD
JULIO	14
AGOSTO	11
SEPTIEMBRE	36
TOTAL	61

2.4 CANAL TELEFÓNICO

Se presentaron 6 solicitudes por medio de este canal, las cuales fueron: 2 en el mes de julio, 3 en el mes de agosto y 1 en el mes de septiembre.

CANAL TELEFÓNICO	
MES	CANTIDAD
JULIO	2
AGOSTO	3
SEPTIEMBRE	1
TOTAL	6

2.5 CANAL REDES SOCIALES

Por este canal ingresaron 3 solicitudes, las cuales fueron 2 en el mes de julio y 1 en el mes de septiembre. Durante el mes de agosto no se presentó ninguna solicitud.

CANAL REDES SOCIALES	
MES	CANTIDAD
JULIO	2
AGOSTO	0
SEPTIEMBRE	1
TOTAL	3

2.6 CANAL PRESENCIAL

En este trimestre a 3 solicitudes que se presentaron a la entidad se les registro en el aplicativo Bogotá te escucha, estas fueron registradas en los meses como se muestra en la tabla a continuación:

CANAL PRESENCIAL	
MES	CANTIDAD
JULIO	1
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	1
TOTAL	3

2.7 CANAL BUZÓN

Durante el tercer trimestre de 2022 solo ingreso a la entidad una solicitud por este medio, la cual fue en el mes de agosto.

CANAL BUZÓN	
MES	CANTIDAD
JULIO	0
AGOSTO	1
SEPTIEMBRE	0
TOTAL	1

3 OTROS CANALES DE ATENCIÓN

3.1 ATENCIÓN PBX

Durante el tercer trimestre de 2022 se atendieron 1.333 llamadas de ciudadanos y ciudadanas, en las cuales se brindó información y orientación a través del PBX de la entidad. El balance del trimestre se relaciona en la siguiente tabla:

PBX	
MES	LLAMADAS REGISTRADAS
JULIO	466
AGOSTO	418
SEPTIEMBRE	449
TOTAL	1333

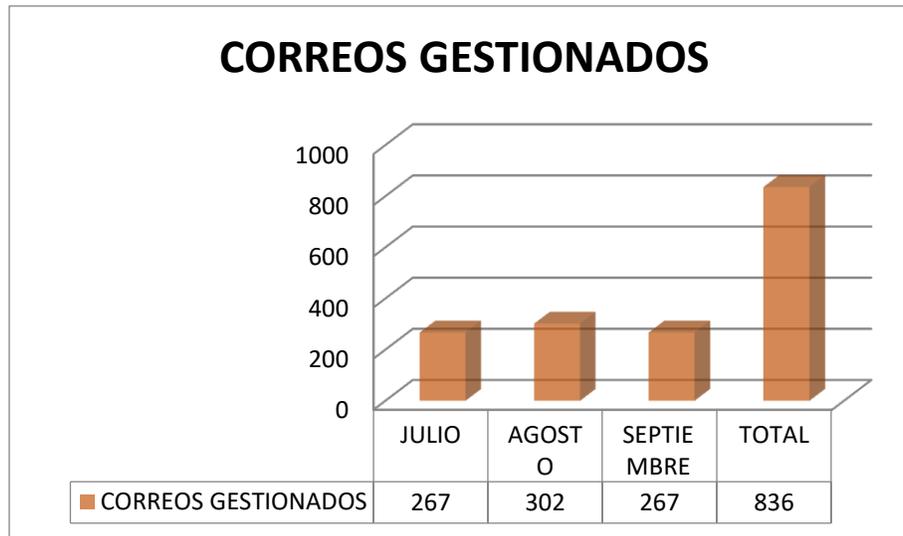
El canal telefónico (PBX) fue utilizado por la ciudadanía para realizar consultas sobre temas relacionados con:

- Registro de libros
- Temas de propiedad horizontal
- Temas de juntas de acción comunal
- Servicio social

3.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

En el correo atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co se recibieron un total de 836 comunicaciones durante el tercer trimestre.

Ilustración No 3 Correos gestionados



CORREO	
MES	CORREOS GESTIONADOS
JULIO	267
AGOSTO	302
SEPTIEMBRE	267
TOTAL	836

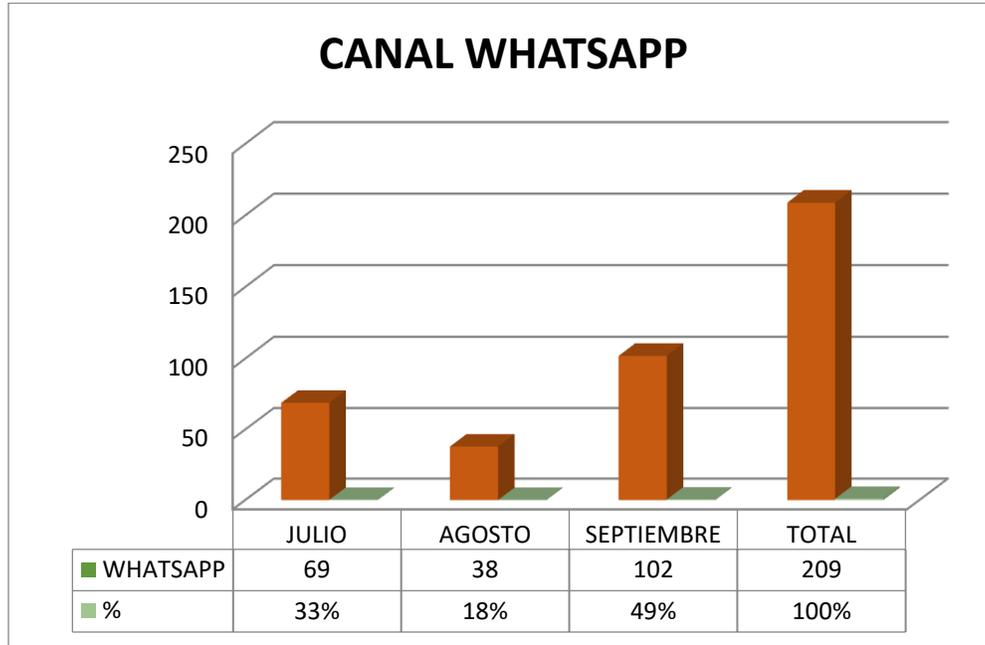
Los temas más reiterados por la ciudadanía en el correo institucional fueron:

- Solicitan certificado de cursos virtuales realizados por la Gerencia de Escuela
- Solicitan que se atiendan las diferentes extensiones del IDPAC
- Requieren asesorías en temas comunales y Propiedad Horizontal
- Remiten Hojas de Vida
- Solicitan acompañamiento de los funcionarios de la Entidad
- Remiten solicitudes comunales de manera virtual al correo de correspondencia
- Remiten renunciaciones de dignatarios

3.3 ATENCIÓN WHATSAAP

Durante el trimestre se gestionaron y respondieron 209 requerimientos por el canal WhatsApp.

Ilustración No 4 Canal WhatsApp



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

CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
WHATSAPP	69	38	102	209
%	33%	18%	49%	100%

Por al canal whatsApp ingresan otras solicitudes a las cuales no se les realiza ninguna gestión debido a que los ciudadanos no completan la información requerida o se niegan a dar sus datos personales para el registro.

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
- Solicitan auto de reconocimiento JAC.

4 ANÁLISIS DE CANALES UTILIZADOS

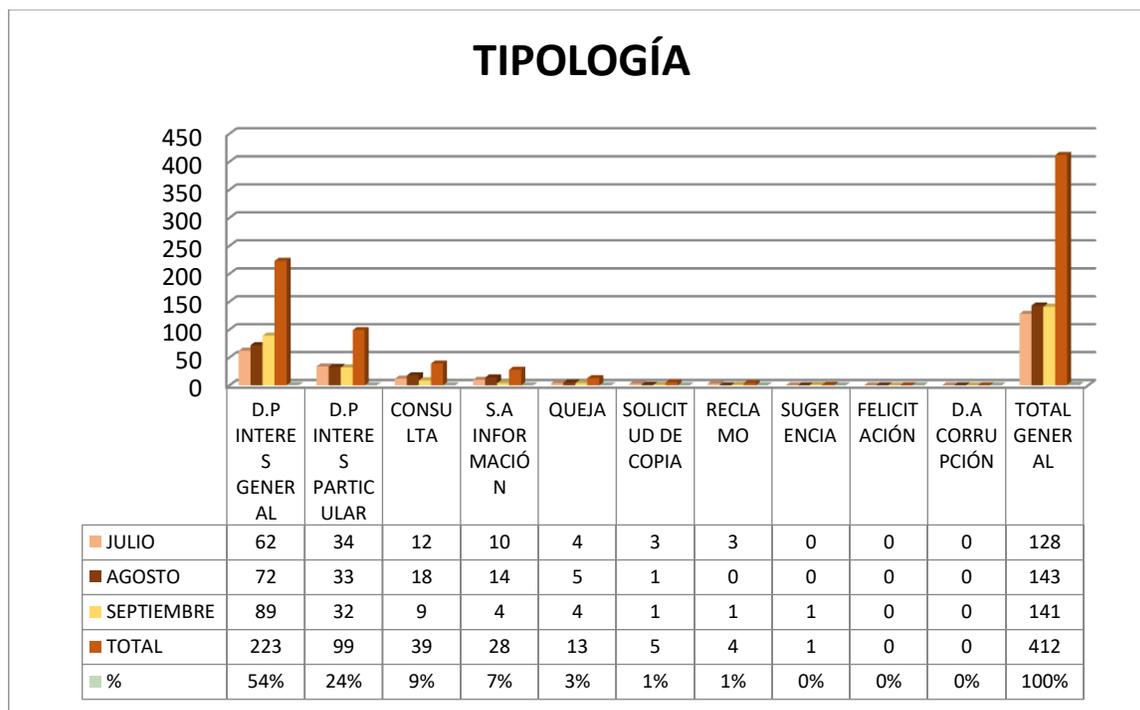
En este trimestre en los canales más utilizados para interponer peticiones en la entidad a través del sistema Bogotá Te escucha, el canal e-mail paso a ser el de mayor preferencia por la ciudadanía con un 45%, pasando así al canal web al segundo lugar con un 37%; En tercer lugar está el canal escrito con 15%. Los demás canales continúan con una representación baja del 1% para cada uno. Es importante mencionar que en este trimestre se presentaron solicitudes por el canal presencial el cual no es muy utilizado por la ciudadanía.

El correo institucional (atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co) recibió 836 comunicaciones.

5 TIPOLOGÍA

Durante el tercer trimestre, la tipología que presento el mayor porcentaje fue el Derecho de petición de interés general con un 54%, le sigue el derecho de petición con interés particular con el 24%, en tercer lugar con un 9% se encuentra la consulta.

Ilustración No 5 tipología



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

TIPO DE PETICIÓN	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
D.P INTERES GENERAL	62	72	89	223	54%
D.P INTERES PARTICULAR	34	33	32	99	24%
CONSULTA	12	18	9	39	9%
S.A INFORMACIÓN	10	14	4	28	7%
QUEJA	4	5	4	13	3%
SOLICITUD DE COPIA	3	1	1	5	1%
RECLAMO	3	0	1	4	1%
SUGERENCIA	0	0	1	1	0%
FELICITACIÓN	0	0	0	0	0%
D.A CORRUPCIÓN	0	0	0	0	0%
TOTAL GENERAL	128	143	141	412	100%

Para la elaboración de la gráfica y la tabla se tuvo en cuenta las tipologías tal y como se obtienen del insumo de los datos que arroja el 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.

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 la asesoría jurídica en legislación comunal y participación ciudadana con un 27%, seguido del fortalecimiento de la organización social, asesoría, información y/o capacitación con el 16% y en tercer lugar se encuentran los traslados a entidades distritales.

SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	51	41	21	113	27%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	12	29	24	65	16%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	16	23	15	54	13%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	3	5	34	42	10%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	8	17	12	37	9%

SUBTEMA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
INFORMACION APROBACION MODIFICACION Y/O COPIAS	7	1	5	13	3%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	5	4	1	10	2%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	2	3	5	10	2%
ORGANIZACIONES DE MUJER Y GENERO	1	8	0	9	2%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	0	1	7	8	2%
ORGANIZACIONES COMUNALES INSCRIPCION DE DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO (TAMBIEN SE CONOCE COMO REEMPLAZO DE LIBROS)	1	3	3	7	2%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	6	0	1	7	2%
TEMAS ADMINISTRATIVOS	2	2	2	6	1%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	2	2	1	5	1%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	4	1	0	5	1%
EN BLANCO	1	0	2	3	1%
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	0	1	2	3	1%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	2	0	1	3	1%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	3	0	0	3	1%
PARTICIPACION CIUDADANA ASESORIA INFORMACION METODOLOGIAS Y/O SOLICITUD DE COPIAS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA FORTALECIMIENTO A INSTANCIAS ESPACIOS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	1	1	0	2	0%
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SERVIDORES-INCIDENCIA DISCIPLINARIA	1	1	0	2	0%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LOS DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	0	1	1	0%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	0	0	1	1	0%
RECUPERACION ESPACIO PUBLICO	0	0	1	1	0%
APOYO LOGISTICO A LA REALIZACION DE EVENTOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	0	0	1	1	0%
CONTROL POLITICO	0	0	1	1	0%
TOTAL	128	143	141	412	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 en la siguiente tabla:

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	2	2	6	13%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	3	1	6	13%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	2	3	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	1	1	3	6%
SECRETARIA GENERAL	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	2	0	2	4%
SECRETARIA DE MOVILIDAD	CONSULTA	0	2	0	2	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	1	0	2	4%
METRO DE BOGOTA S.A.	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	0	2	2	4%
IDPYBA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	1	2	4%
SECRETARIA GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	2%
SECRETARIA GENERAL	QUEJA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	QUEJA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE PLANEACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	2%
SECRETARIA DE SALUD	CONSULTA	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE SALUD	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE HACIENDA	CONSULTA	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE HACIENDA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	0	1	0	1	2%
IDARTES - INSTITUTO DE LAS ARTES	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	0	0	1	2%
IDU	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	0	1	2%
IDRD	QUEJA	0	0	1	1	2%
SECRETARIA DE DESARROLLO ECONOMICO	CONSULTA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	QUEJA	0	1	0	1	2%
SECRETARIA DE GOBIERNO	RECLAMO	0	0	1	1	2%

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE COPIA	1	0	0	1	2%
SECRETARIA DE EDUCACION	RECLAMO	1	0	0	1	2%
PERSONERIA DE BOGOTA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	2%
IDPYBA	CONSULTA	0	0	1	1	2%
TOTAL	0	15	17	15	47	100%

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

En este trimestre los traslados más recurrentes fueron:

Derecho de petición de interés general, trasladados a la Defensoría del Espacio Público y a la Secretaría de Gobierno con el 13% cada una.

Derecho de petición de interés particular, trasladados a las mismas dos entidades anteriores con el 6 % cada una.

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	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	29	31	47	107	51%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	19	28	27	74	35%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	0	4	6	10	5%
TALENTO HUMANO	1	1	2	4	2%
O.A JURIDICA	0	2	1	3	1%
O.C.I. DISCIPLINARIO	2	1	0	3	1%
G. MUJER Y GENERO	1	2	0	3	1%
CONTRATOS	0	1	1	2	1%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	0	0	1	0%
COMUNICACIONES	1	0	0	1	0%
G. ETNIAS	0	1	0	1	0%

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
GIM	0	0	1	1	0%
SISTEMAS	1	0	0	1	0%
TOTAL	55	71	85	211	100%

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

La dependencia que presentó más cierres de peticiones durante este trimestre es la Subdirección de Asuntos comunales con el 51%, al igual que el trimestre anterior.

10 PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

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

DEPENDENCIA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	97	75	56	228	77%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	3	10	14	27	9%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	5	4	2	11	4%
G. MUJER Y GENERO	0	0	7	7	2%
TALENTO HUMANO	2	4	1	7	2%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	3	1	5	2%
AREA DE CONTRATOS	1	0	1	2	1%
G. INSTANCIAS Y MECANISMOS	1	0	1	2	1%
ESCUELA DE PARTICIPACION	0	0	2	2	1%
G. ETIAS	1	1	0	2	1%
G. JUVENTUD	1	0	0	1	0%
O.A JURIDICA	0	0	1	1	0%
GERENCIA DE PROYECTOS	1	0	0	1	0%
CONTROL INTERNO	0	0	1	1	0%
TOTAL	113	97	87	297	100%

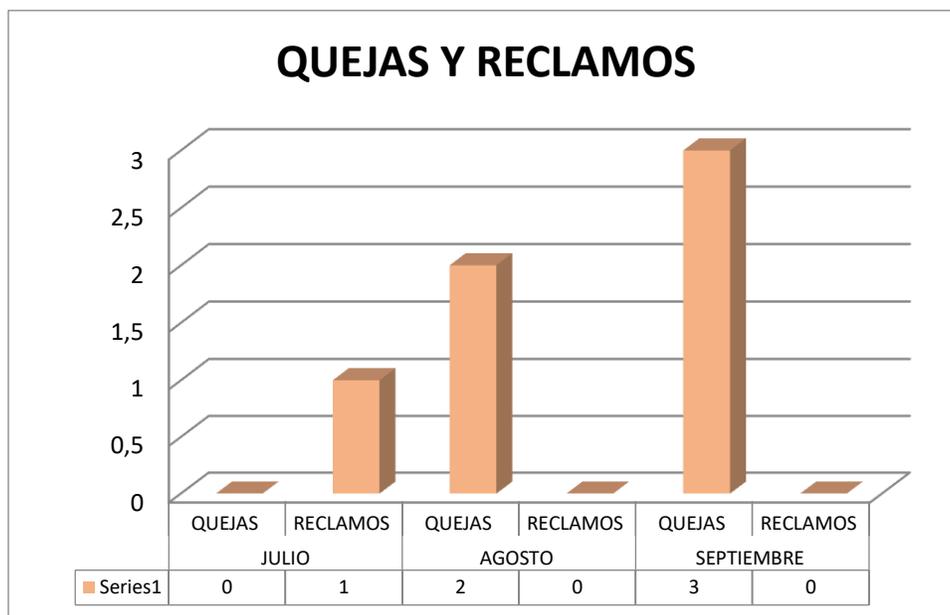
Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio - Sistema Bogotá Te Escucha

La dependencia que más peticiones cerro de periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunes con un porcentaje del 77%.

11 QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

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

Ilustración No 6 Quejas y reclamos



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

JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
0	1	2	0	3	0

Se recibieron inicialmente 13 solicitudes catalogadas como quejas, 4 en julio, 5 en agosto y 4 en septiembre, de las cuales al analizarlas detenidamente solo 5 de ellas cumplían con la condición para ser una queja, 2 en agosto y 3 en septiembre, a las cuales le corresponden los SDQS 2913312022, 3016812022, 3296692022, 3424222022 y 3487702022.

Así mismo se recibieron en principio 4 reclamos, 3 en julio y 1 en septiembre, la cual solo 1 cumple con las características y se le asignó el SDQS 2595652022. Por otra parte no se recibió ninguna solicitud catalogada como denuncia.

12 PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante este trimestre, se registraron un total de 58 peticiones gestionadas fuera de términos de las cuales 1 corresponde a la Oficina asesora jurídica, 1 a la Subdirección de fortalecimiento de la Organización Social, 3 a la Subdirección de promoción de la participación y las 53 restantes corresponden a la Subdirección de Asuntos Comunales.

No	No de petición	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Dependencia	Cantidad
1	2989992022	09/09/2022	13/09/2022	OFICINA ASESORA JURÍDICA	1
2	2235602022	01/07/2022	11/07/2022	SUB. DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	1
3	2410492022	18/07/2022	19/07/2022	SUB. DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	3
4	2552832022	27/07/2022	29/07/2022	SUB. DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	
5	2723292022	19/08/2022	21/08/2022	SUB. DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	
6	1859112022	05/07/2022	14/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	53
7	1924892022	01/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
8	2208802022	08/07/2022	25/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
9	2234362022	26/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
10	2237202022	26/07/2022	29/07/2011	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
11	2251022022	05/07/2022	25/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
12	2278622022	06/07/2022	14/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
13	2281752022	11/07/2022	19/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
14	2315082022	07/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
15	2331842022	08/07/2022	14/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
16	2333472022	13/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
17	2335342022	12/07/2022	25/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
18	2375742022	06/07/2022	14/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
19	2406792022	18/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
20	2410652022	18/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	

No	No de petición	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Dependencia	Cantidad
21	2416202022	18/07/2022	25/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
22	2421192022	15/07/2022	09/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
23	2424542022	19/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
24	2434262022	19/07/2022	25/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
25	2438512022	19/07/2022	25/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
26	2439462022	19/07/2022	25/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
27	2467122022	21/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
28	2473052022	28/07/2022	19/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
29	2473352022	28/07/2022	29/07/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
30	2476632022	28/07/2022	12/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
31	2522982022	27/07/2022	01/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
32	2613132022	09/08/2022	16/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
33	2616982022	09/08/2022	19/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
34	2673762022	12/08/2022	17/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
35	2684162022	16/08/2022	17/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
36	2776212022	16/08/2022	19/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
37	2820022022	01/09/2022	06/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
38	2820032022	05/09/2022	06/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
39	2824852022	26/08/2022	31/08/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
40	2831022022	29/08/2022	05/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
41	2883772022	01/09/2022	05/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
42	2884752022	01/09/2022	05/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
43	3012082022	12/09/2022	29/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
44	3022712022	13/09/2022	29/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
45	1912922022	5/07/2022	Sin respuesta	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
46	2831022022	29/08/2022	5/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
47	2883772022	1/09/2022	5/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
48	2884752022	25/08/2022	5/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
49	2820022022	1/09/2022	6/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
50	2820032022	2/09/2022	6/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
51	2878692022	2/09/2022	6/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	

No	No de petición	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Dependencia	Cantidad
52	2989992022	9/09/2022	13/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
53	3012082022	12/09/2022	29/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
54	3022712022	13/09/2022	29/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
55	3146252022	15/09/2022	28/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
56	3165012022	20/09/2022	Sin respuesta	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
57	3167562022	23/09/2022	29/09/2022	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	
58	3211332022	28/09/2022	Sin respuesta	SUB. DE ASUNTOS COMUNALES	

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

Se evidencia que las estrategias implementadas para evitar la extemporaneidad de las respuestas han funcionado ya que en esta oportunidad disminuyó la cantidad de respuestas fuera de términos, por lo cual se continuará con el envío semanal de las alertas, el cual consiste en remitir mediante correo electrónico el reporte de las peticiones próximas a vencer a cada dependencia con el fin que se tengan presentes en sus programaciones de trabajo y se evite su respuesta extemporánea.

13 SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS

Respecto del insumo de seguimiento al 10 % remitido, se realiza el análisis de la información obteniendo los siguientes resultados.

RESPUESTAS EVALUADAS			
JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL
20	20	20	60

SEGUIMIENTO A LOS CRITERIOS DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS					
EVALUACION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	TOTAL	%
CANTIDAD DE RESPUESTAS VERIFICADAS	20	20	20	60	100%
CUMPLEN OPORTUNIDAD	8	8	9	25	42%
CUMPLEN COHERENCIA	20	19	19	58	97%
CUMPLEN SOLUCIÓN DE FONDO	20	19	19	58	97%
CUMPLEN CALIDEZ	20	19	19	58	97%
TOTAL	88	85	86	259	83%
NTC 1000: 2009	El porcentaje de cumplimiento de los factores de calidad de la norma NTC GP 1000:2009 en las respuestas emitidas por el IDPAC a los ciudadanos durante el trimestre julio, agosto y septiembre fue del 83 %				

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

En el seguimiento efectuado durante el tercer trimestre, se evidencia que el factor OPORTUNIDAD continúa con bajos índices de cumplimiento, ya que solo alcanzo el 42%, es decir que de las 60 respuestas evaluadas únicamente 25 cumplen con este factor.

14 SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN

14.1 NÚMERO DE SOLICITUDES EN LAS QUE SE NEGÓ EL ACCESO A LA INFORMACIÓN

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2022, se dio trámite al 100% las solicitudes de acceso a la información recibidas, por lo cual el número de solicitudes en las que se negó la información fue cero (0).

14.2 TIEMPO DE RESPUESTA A CADA SOLICITUD

Durante el tercer trimestre se recibieron 31 solicitudes de acceso a la información las cuales se detallan a continuación:

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN						
MES	Número petición	Dependencia	Fecha asignación	Fecha finalización	DIAS DE GESTION	OBSERVACIÓN
JULIO	2467122022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	5/07/2022	29/07/2022	17	
	2468212022	AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	2/07/2022	5/07/2022	1	
	2518522022	AREA DE TALENTO HUMANO	18/07/2022	19/07/2022	7	
	2551502022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	11/07/2022	25/07/2022	9	
	2556942022	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	12/07/2022	28/07/2022	11	
	2584052022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	13/07/2022	29/07/2022	11	
	2640072022	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	19/07/2022	21/07/2022	1	
	2640502022	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	24/07/2022	25/07/2022	1	
	2641342022	AREA DE TALENTO HUMANO	22/07/2022	1/08/2022	6	
	2700042022	AREA DE TALENTO HUMANO	23/07/2022	1/08/2022	6	
	2700262022	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	25/07/2022	8/08/2022	10	

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN						
MES	Número petición	Dependencia	Fecha asignación	Fecha finalización	DIAS DE GESTION	OBSERVACIÓN
	2700282022	SUBDIRECCIÓN DE PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN	26/07/2022	8/08/2022	9	
AGOSTO	2810292022	OFICINA ASESORA JURIDICA	4/08/2022	11/08/2022	5	
	2878112022	AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	9/08/2022	10/08/2022	1	*Cerrado no competencia
	2880442022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	9/08/2022	24/08/2022	10	
	2896692022	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	9/08/2022	24/08/2022	10	
	2946312022	AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	12/08/2022	17/08/2022	2	* Traslado
	2970102022	AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	16/08/2022	17/08/2022	1	* Traslado
	2977672022	AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	19/08/2022	3/09/2022	10	*Cerrado por de vencimiento términos
	3027762022	AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22/08/2022	24/08/2022	2	* Traslado
	3035362022	AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	22/08/2022	23/08/2022	1	* Traslado
	3042862022	AREA DE CONTRATOS	23/08/2022	30/08/2022	5	
	3057172022	OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	24/08/2022	31/08/2022	5	
	3073042022	AREA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	25/08/2022	29/08/2022	2	* Traslado
	3099612022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	30/08/2022	6/09/2022	5	
	3101772022	GERENCIA DE MUJER Y GENEROS	29/08/2022	5/09/2022	5	
3134762022	SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN	30/08/2022	16/09/2022	13		
SEPTIEMBRE	3156562022	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	5/09/2022	22/09/2022	13	
	3206022022	SUBDIRECCIÓN DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACIÓN SOCIAL	9/09/2022	22/09/2022	9	
	3279822022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	12/09/2022	13/09/2022	1	
	3460952022	SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	30/09/2022	en términos	N/A	Se encuentra en términos de respuesta

15 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

En la encuesta de percepción del servicio implementada para el tercer trimestre del 2022, (1 de julio al 30 de septiembre) participaron 126 ciudadanos/as a quienes se les solicitó evaluar el servicio recibido, así como indicar a cuál o cuáles trámites y/o servicios requirieron y el canal utilizado para acceder a ellos, entre otros aspectos.

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

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

Los resultados fueron los siguientes:

TOTAL DE ENCUESTADOS EN EL TRIMESTRE: 125

Resultados	CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO				
	Cálido y amable	Rápido	Respetuoso, digno y humano	Efectivo	Confiable
SUMATORIA DE LAS CALIFICACIONES DADAS POR ATRIBUTO	388	352	398	362	371
INDICADOR POR ATRIBUTO: SUMATORIA DE LA CALIFICACIÓN / TOTAL DE ENCUESTADOS	3,10	2,81	3,18	2,89	2,96

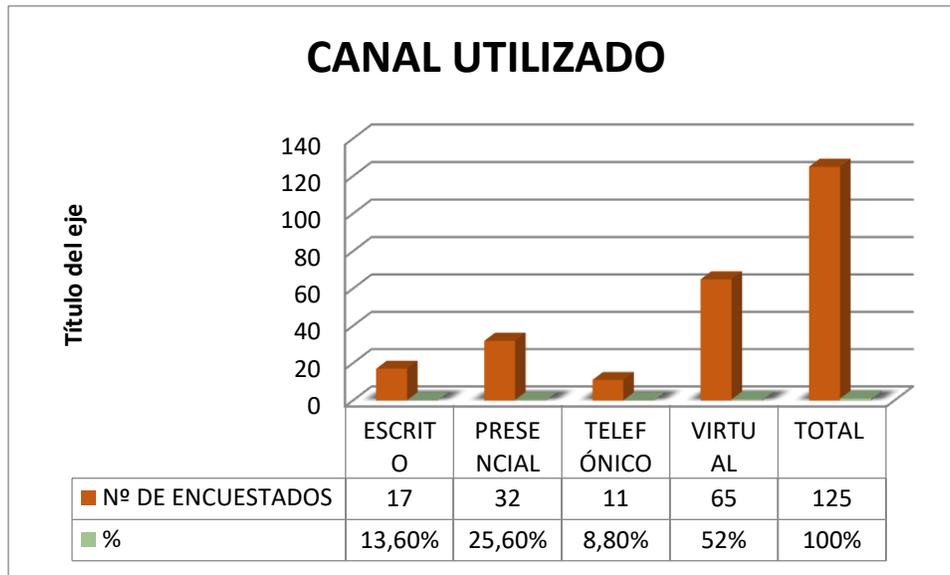
INDICADOR GENERAL DEL TRIMESTRE: 2,99

En lo correspondiente al análisis del anterior ítem, podemos destacar que la sumatoria independiente de las calificaciones de cada uno de los atributos refleja que "rápido" es el atributo con menor puntaje con 352 puntos. Por su parte, un trato digno respetuoso y humano, se lleva la mayor cantidad de puntaje con 398 puntos, seguido de cálido y amable con 388, confiable con 371 y efectivo con 362. Con cual se mantiene la tendencia de la evaluación del trimestre inmediatamente anterior. Sin embargo, el promedio general para el trimestre es de 2,99.

Al igual que el trimestre anterior, el factor de oportunidad en el servicio y respuestas inoportunas es el factor que incide en la baja calificación de los usuarios en la encuesta de percepción del servicio.

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

Ilustración No 7 Canal Utilizado

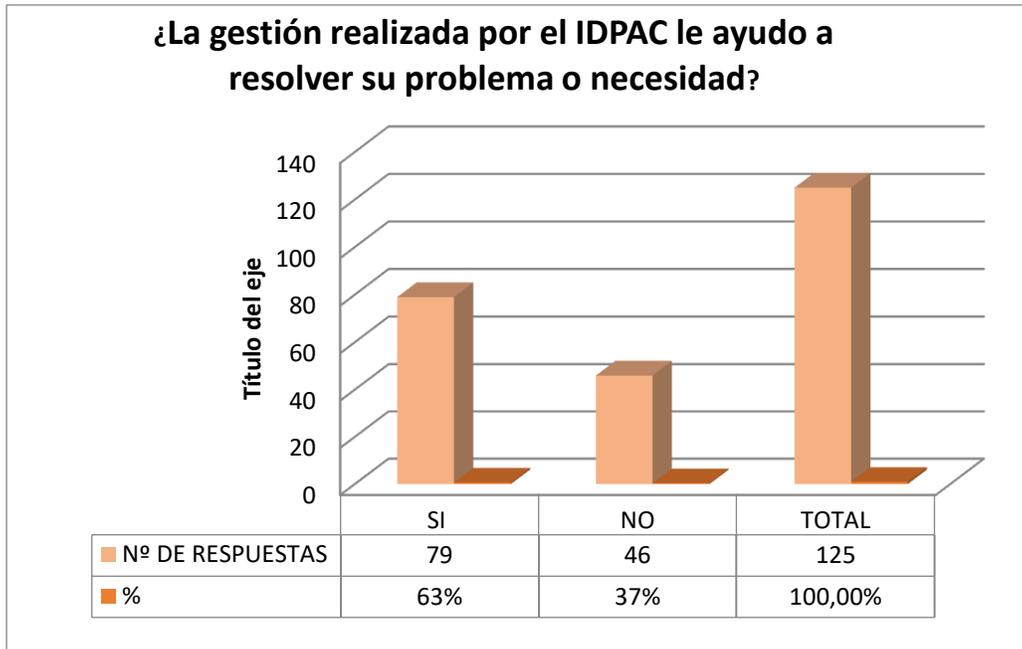


CANAL UTILIZADO	Nº DE ENCUESTADOS	%
ESCRITO	17	13,6%
PRESENCIAL	32	25,6%
TELEFÓNICO	11	8,8%
VIRTUAL	65	52%
TOTAL	125	100%

Según indica la gráfica, el canal virtual es el más utilizado por la ciudadanía para establecer contacto con la entidad con un 52%.

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

Ilustración No 8 ¿La gestión realizada por el IDPAC le ayudo a resolver su problema o necesidad?



OPCIÓN	Nº DE RESPUESTAS
SI	79
NO	46
TOTAL	125

Como se puede observar en los resultados obtenidos predomina el SI con un 63%. Sin embargo, a continuación, relacionamos textualmente algunas de las observaciones de la ciudadanía que en un 37% aseguró que la entidad no resolvió su necesidad:

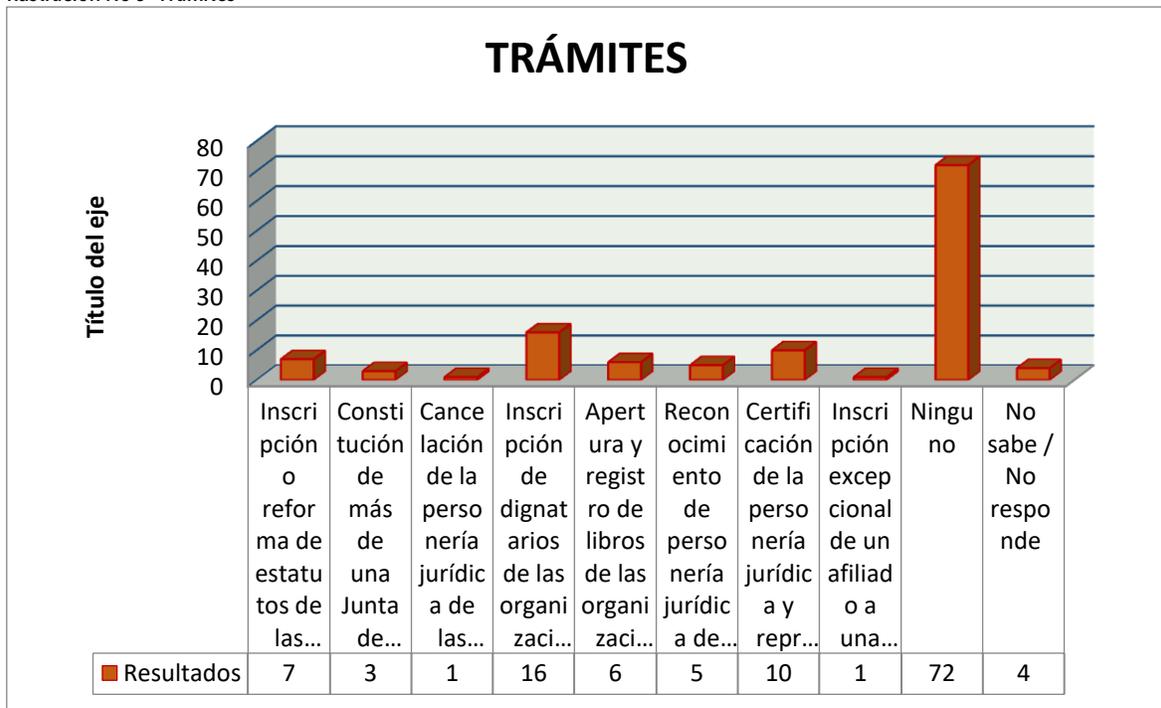
- Porque NO da claridad para la elección de los nuevos dignatarios de la Junta de Acción Comunal (..)
- "Me trasladaron a asuntos comunales para resolver el requerimiento, quedé pendiente".
- "Porque no se tomaron la molestia de verificar bien la información enviada, y devolvieron el proceso sin leerlo completamente".
- "No me dieron respuesta a la solicitud"
- "porque no nos indicó con claridad lo que se debía hacer y tampoco ofrece una solución que ayude verdaderamente a la situación"

- porque son muy técnicos al momento de dar la información a las personas que no entendemos nada de la jurisprudencia.
- "pues no generaron los certificados y lo que nos dicen es que cada dignatario deben pedir el certificado entonces porque generan certificado de existencia y representación ponen los datos de los dignatarios y no respetan el habeas data No actuaron no preguntaron no investigaron"
- "La solución que me dieron no es viable"

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

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

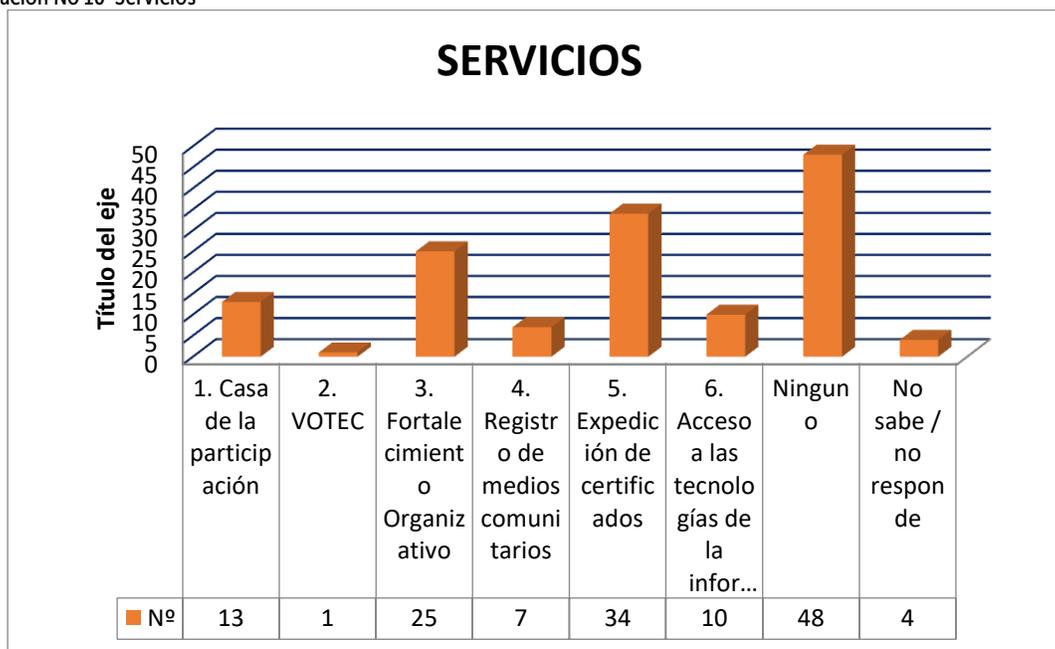
Ilustración No 9 Trámites



TRÁMITE	Resultados
Inscripción o reforma de estatutos de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	7
Constitución de más de una Junta de Acción Comunal en un mismo territorio. (También se conoce como: División territorial, Segregación)	3
Cancelación de la personería jurídica de las organizaciones comunales de primero y segundo grado.	1
Inscripción de dignatarios de las organizaciones comunales de primero y segundo grado	16
Apertura y registro de libros de las organizaciones comunales de primero y segundo grado (También se conoce como: Reemplazo de libros)	6
Reconocimiento de personería jurídica de los organismos de acción comunal de primero y segundo grado	5
Certificación de la personería jurídica y representación legal de las organizaciones comunales de primero y segundo grado (trámite en línea)	10
Inscripción excepcional de un afiliado a una Organización Comunal de primer grado	1
Ninguno	72
No sabe / No responde	4

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

Ilustración No 10 Servicios



SERVICIO RECIBIDO	Nº
1. Casa de la participación	13
2. VOTEC	1
3. Fortalecimiento Organizativo	25
4. Registro de medios comunitarios	7
5. Expedición de certificados	34
6. Acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones.	10
Ninguno	48
No sabe / no responde	4

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

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

Escriba su respuesta

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

- La atención para temas de las Juntas de Acción Comunal
- Constituir la organización social como medio comunitario
- No se cumple con los términos de respuesta a las peticiones, información no actualizada en la plataforma y en la página oficial, la atención personalizada calle 22 muy bien pero con poco seguimiento a los temas tratados, en muchos casos sin solución definitiva. La atención directa de la Sub dirección es una muralla.
- “Cuando uno marca no contestan”
- Las respuestas de las radicaciones
- Aserias en tema manejo contable, trámites legales con las entidades y bancos

- sistematización de organizaciones sociales, es un formulario demasiado extenso y de acuerdo a las comunidades étnicas, este formulario no cuenta con enfoque diferencial.
- No responden consultas sobre Propiedad Horizontal
- comunicarse con las extensiones de las diferentes áreas del IDPAC, especialmente con la Subdirección de Asuntos Comunes.

16 RECOMENDACIONES PARA LA MEJORA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD

- Coordinar jornadas de capacitación a los servidores de la entidad en Servicio a la Ciudadanía, normatividad relativa a la atención de PQRSD y lenguaje claro.
- Diseñar una estrategia que permita la disposición de personal capacitado para la atención a la ciudadanía tanto presencial como telefónicamente en todas las dependencias que atienden público.
- Ante el vencimiento de peticiones, se debe continuar implementando al interior de las dependencias las acciones que garanticen la respuesta oportuna a las peticiones ciudadanas
- Cuando se lleve a cabo la atención a usuarios, las dependencias deben solicitar la aplicación de la encuesta de percepción ciudadana, que se encuentra en la página web con el fin de medir la atención prestada.
- Una de las quejas más recurrentes de los ciudadanos es la falta de atención de las llamadas transferidas a las extensiones telefónicas, por lo tanto las dependencias deben asignar personal suficiente para atender este canal y resolver inquietudes y así evitar la presentación de peticiones escritas por la no atención telefónica.

17 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 tercer trimestre de 2022:

Durante el transcurso del tercer trimestre del 2022, se realizaron las siguientes capacitaciones dirigidas a contratistas y funcionarios de la entidad.

*Capacitación en Gestión de Peticiones Ciudadanas, 20 de septiembre.

*Capacitación en Lenguaje Comunicación en Lenguaje Claro a cargo de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía.

*3 jornadas de capacitación en contenidos accesibles a cargo del INCI

Por otra parte, se elaboró el formulario para el registro de solicitudes a través de la página web de la entidad.

Durante el trimestre se asistió a las siguientes ferias móviles de servicio convocadas por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor.

-Localidad Antonio Nariño, parque la Balvanera. 29 y 30 de julio.

-Localidad Sumapaz, Vereda el Raizal. Sábado 27 de agosto.

- Localidad de Suba. Plazoleta Portal de Suba. 30 y 31 de agosto.
- Localidad los Mártires, plaza España. 2 de septiembre.

Se desarrollaron acciones para realizar el contrato de comodato con la JAC del barrio Ingles sobre el punto Vive Digital y articular acciones al interior de la entidad para potenciar su uso.

Así mismo, se realizaron acciones para poner en funcionamiento el punto Vive Digital del barrio Villas del Rosario y establecer así mismo contrato de comodato.

Así como también la interoperabilidad de los sistemas Orfeo – Bogotá Te Escucha, que se encuentran en operación.

-Se señalizan los espacios de atención a los usuarios ventanilla y coworkig con el horario de atención de la entidad.

-Se realiza obra de arreglo de la rampa de acceso a la sede de la entidad.

-Se establece un sistema de turnos a través de fichas para organizar la atención a los usuarios de acuerdo con el orden de llegada.

BIBLIOGRAFÍA

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

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