



IDPAC



INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL

PRIMER TRIMESTRE AÑO 2021

PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Secretaría General

Integrantes del equipo:

Luis Fernando Ángel Aros – Profesional Universitario

Sandra Milena Ríos Alayón – Auxiliar Administrativo

Lizeth Sánchez Martínez – Contratista

Lina Mayibe Guzmán – Contratista

Maritzabel Muñoz- Contratista

Marzo 2021

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
1. TOTAL DE PETICIONES REGISTRADAS	5
2. CANALES DISPONIBLES SDQS	7
3. PORCENTAJE DE INTERACCIÓN POR CANAL SDQS	8
3.1 CANAL TELEFÓNICO	8
3.1 REDES SOCIALES	8
3.2 CANAL ESCRITO	9
3.3 EMAIL	9
3.4 WEB	10
3.5 CANAL PRESENCIAL	10
3.6 BUZÓN	11
4. OTROS CANALES	11
4.1 ATENCIÓN PBX	11
4.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL	12
5. SINTESIS Y ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS	13
6. TIPOLOGIAS Y MODALIDADES	14
6.1 SUBTEMAS MÁS REITERADOS	14
6.2 SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS	16
6.3 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA	16
6.4 PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO	17
6.5 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES	18
6.6 QUEJAS Y RECLAMOS	19
6.7 PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO	20
7. SEGUIMIENTO ESCRITO AL SDQS	21
8. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO	21



IDPAC



9. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	23
10. RECOMENDACIONES Y/O SOLICITUDES GENERALES DEL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....	24



IDPAC



INTRODUCCIÓN

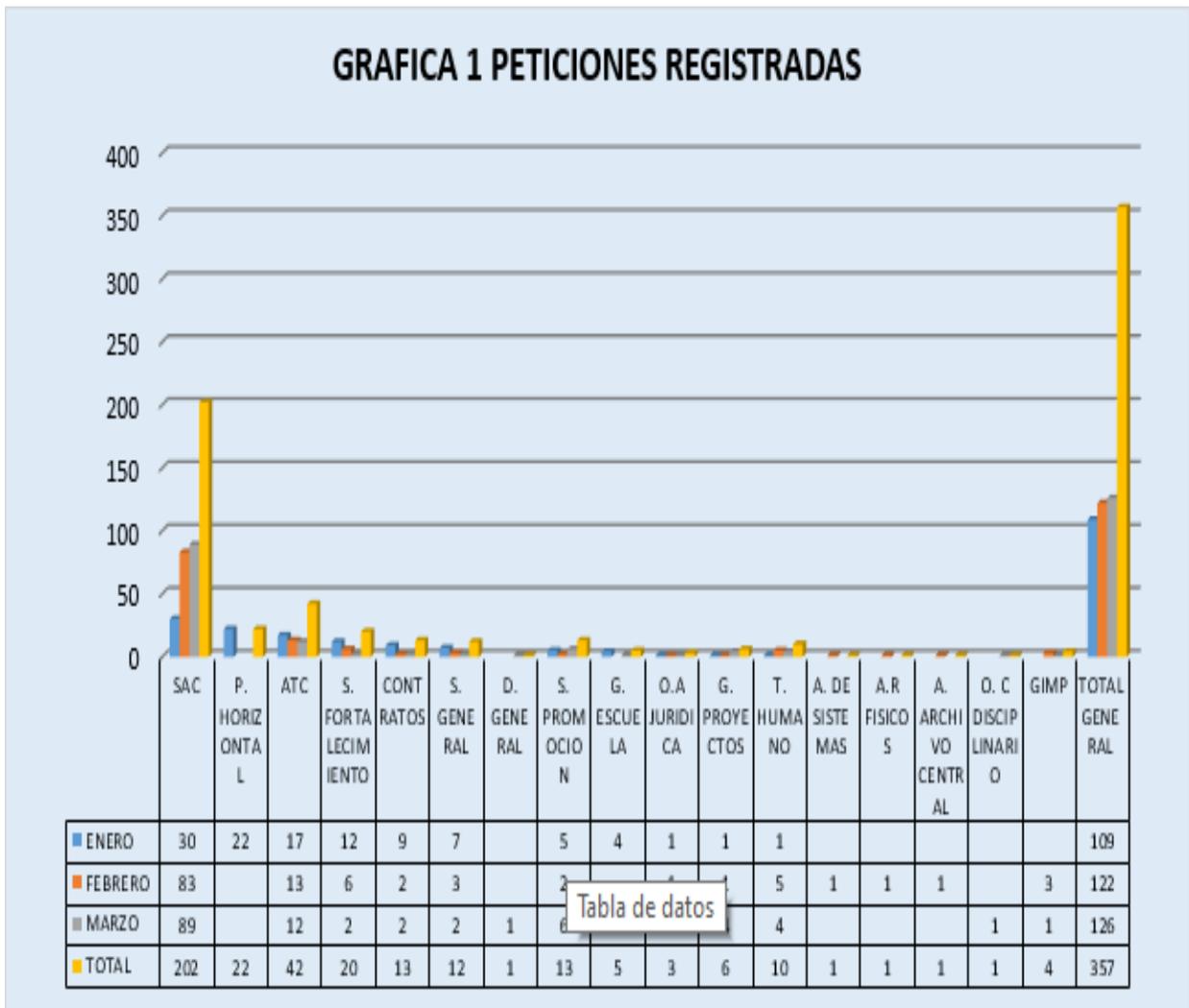
El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y las demás disposiciones normativas en materia, presenta el informe trimestral de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del IDPAC, correspondiente a los meses de, enero, febrero y marzo de 2021. Los datos que se plasman en el presente informe tienen como fuente de información el sistema Bogotá Te escucha, PBX y el correo institucional atenciónalaciudadania@participacionbogota.gov.co.

OBJETIVO

Informar a, la ciudadanía, la Alta Dirección, los respectivos responsables de cada proceso y la institución en general, a cerca de las PQRS que han sido atendidas por los integrantes del grupo de atención a la ciudadanía, durante el periodo en referencia y, a través de los canales aquí descritos. Esto, a fin de aportar datos útiles para el análisis y toma de decisiones que conlleven al mejoramiento continuo de la entidad.

1. TOTAL DE PETICIONES REGISTRADAS

Los datos del periodo en referencia dan cuenta de los diferentes tipos de solicitud que la entidad ha recibido, atendido y gestionado, las cuales arrojan un total de 357 solicitudes, registrando la mayor cantidad durante el mes de marzo.



La siguiente tabla arroja los números totales de las solicitudes gestionadas por cada dependencia, en esta se puede observar que fue la Subdirección de Asuntos Comunes la

dependencia con mayor número de solicitudes, con un 57 % del total de las solicitudes que ingresan a la Entidad.

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SAC	30	83	89	202	57%
P. HORIZONTAL	22			22	6%
ATC	17	13	12	42	12%
S. FORTALECIMIENTO	12	6	2	20	6%
CONTRATOS	9	2	2	13	4%
S. GENERAL	7	3	2	12	3%
D. GENERAL			1	1	0%
S. PROMOCION	5	2	6	13	4%
G. ESCUELA	4		1	5	1%
O.A JURIDICA	1	1	1	3	1%
G. PROYECTOS	1	1	4	6	2%
T. HUMANO	1	5	4	10	3%
A. DE SISTEMAS		1		1	0%
A.R FISICOS		1		1	0%
A. ARCHIVO CENTRAL		1		1	0%
O. C DISCIPLINARIO			1	1	0%
GIMP		3	1	4	1%
TOTAL GENERAL	109	122	126	357	100%

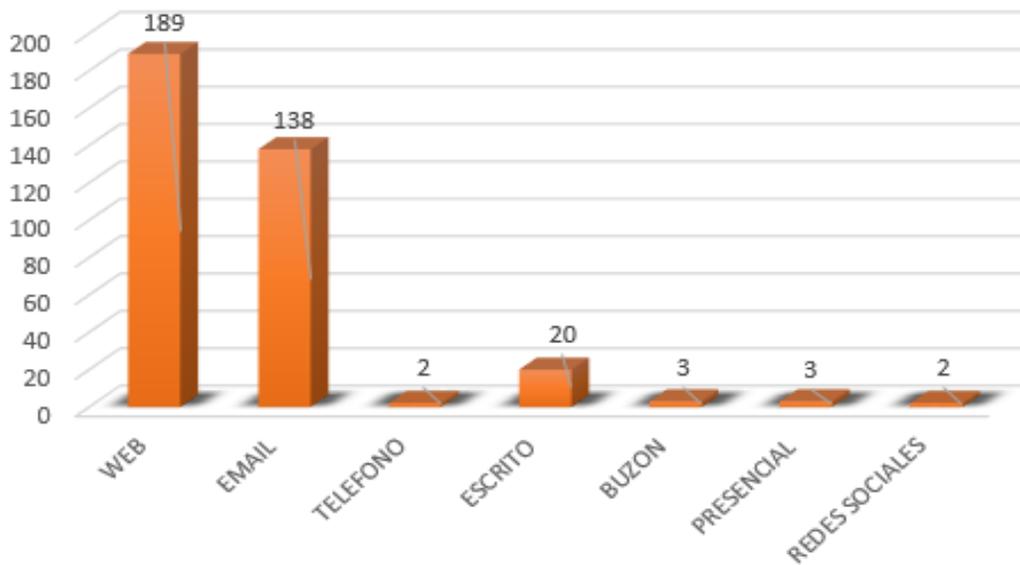
Fuente: Dirección Distrital de Calidad del Servicio Secretaría General Alcaldía Mayor
Sistema

2. CANALES DISPONIBLES SDQS

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

CANAL	TOTAL	%
WEB	189	53
EMAIL	138	39
TELEFONO	2	1
ESCRITO	20	6
BUZON	3	1
PRESENCIAL	3	1
REDES SOCIALES	2	1
TOTAL	357	100

CANALES DISPONIBLES



3. PORCENTAJE DE INTERACCIÓN POR CANAL SDQS

3.1 CANAL TELEFÓNICO

Durante el primer trimestre del año 2021, se presentaron 2 registros de solicitudes por medio telefónico, lo cual indica que la ciudadanía opta por no hacer uso de este canal para formular consultas.

CANAL TELEFÓNICO	
MES	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	0
MARZO	1
TOTAL	2

3.1 REDES SOCIALES

En el primer trimestre del año se registraron 2 peticiones a través de Redes Sociales, las cuales representan el 1% del total de las solicitudes recibidas, siendo entonces uno de los canales menos usados por la ciudadanía.

REDES SOCIALES	
MES	CANTIDAD
ENERO	1
FEBRERO	1
MARZO	0
TOTAL	2

3.2 CANAL ESCRITO

Como consecuencia de las medidas adoptadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco de la emergencia sanitaria, este tipo de solicitudes han venido disminuyendo desde la vigencia 2020. Para el primer trimestre del presente año se han recibido un total de 20 solicitudes por este medio, siendo febrero, con un total de 11 solicitudes, el mes con más registros.

CANAL ESCRITO	
MES	CANTIDAD
ENERO	4
FEBRERO	11
MARZO	5
TOTAL	20

3.3 EMAIL

Los correos electrónicos son el segundo medio más utilizado por la ciudadanía para remitir solicitudes a la entidad, con un total de 138 para el trimestre, representan el 38% sobre los demás canales empleados para este propósito.

EMAIL	
MES	CANTIDAD
ENERO	33
FEBRERO	50
MARZO	55
TOTAL	138

3.4 WEB

En esta oportunidad, el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía, a través del cual registraron 189 solicitudes durante el trimestre, es decir, un 53% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

WEB	
MES	CANTIDAD
ENERO	70
FEBRERO	57
MARZO	62
TOTAL	189

3.5 CANAL PRESENCIAL

En cumplimiento de las medidas de aislamiento preventivo en el marco de la emergencia sanitaria por Covid 19, la atención presencial en las entidades públicas ha sido limitada desde la vigencia anterior, razón por la cual a la fecha se cuenta con un registro de 3 solicitudes presenciales para el primer trimestre del 2021.

PRESENCIAL	
MES	CANTIDAD
ENERO	0
FEBRERO	3
MARZO	0
TOTAL	3

3.6 BUZÓN

En razón a que el buzón se ubica en medio físico en las instalaciones de la entidad, este canal como medio para remitirse a la IDPAC, también ha presentado una disminución sustancial en su uso por parte de la ciudadanía, arrojado un valor total de 3 solicitudes durante el trimestre, todas realizadas durante el mes de marzo.

BUZÓN	
MES	CANTIDAD
ENERO	0
FEBRERO	0
MARZO	3
TOTAL	3

4. OTROS CANALES

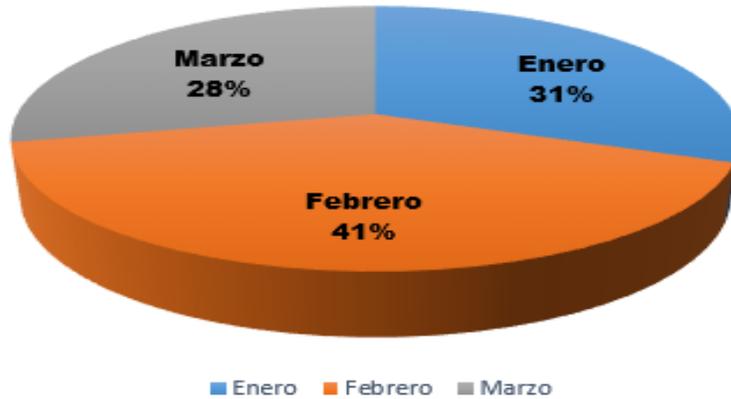
Adicionalmente a los canales dispuestos por medio del aplicativo SDQS, el proceso de atención a la ciudadanía cuenta con los canales PBX y correo institucional.

4.1 ATENCIÓN PBX

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

Enero	Febrero	Marzo	total
64	85	59	208

ATENCIÓN PBX



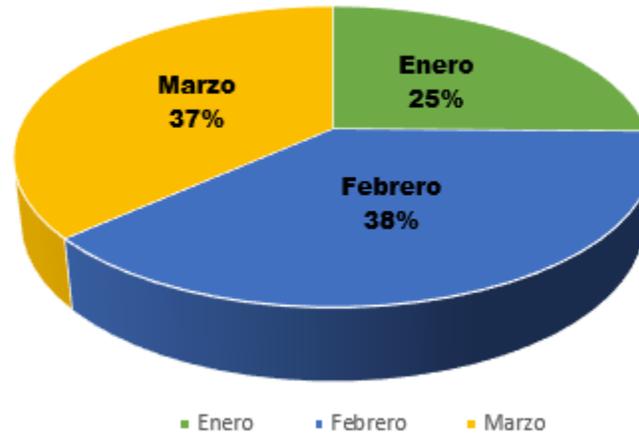
El canal telefónico (PBX) fue utilizado por la ciudadanía para realizar consultas sobre temas como: elecciones de juntas de acción comunal, asambleas para la elección del tribunal de garantías, información sobre libros de afiliados, presentación de planchas y nueva fecha de elecciones de las JAC.

4.2 ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL

Durante el trimestre se recibieron 487 correos electrónicos dirigidos a atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co discriminados mensualmente así:

Enero	Febrero	Marzo	total
123	186	178	487

ATENCIÓN CORREO INSTITUCIONAL



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

5. SINTESIS Y ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS

En el presente trimestre los canales más utilizados por la ciudadanía para interponer las peticiones a la entidad a través del sistema Bogotá Te escucha son: web con un 53%, lo que indica que continua siendo el canal más usado por la ciudadanía, le sigue el canal e-mail con un 39%, el porcentaje de uso de estos 2 canales virtuales está determinado por las actuales circunstancias sanitarias ocasionadas por la pandemia del Covid 19, que lleva a los ciudadanos a tomar medidas de aislamiento y evitar desplazamientos a las entidades.

En tercer lugar, se tiene el canal escrito con un porcentaje del 6% el cual al compararse con el trimestre (octubre a diciembre) año 2020 refiere el mismo porcentaje del 6% de participación en los canales usados por la ciudadanía.



IDPAC



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

Canal PBX, durante el presente trimestre presento 208 interacciones, presentando una disminución del 29% en comparación con el último trimestre del año 2020 que fue de 291 llamadas.

El correo institucional (atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co) en el trimestre presento 487 interacciones que en comparación con el último trimestre del año 2020 fue de 582, presentando una disminución del 16%

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 un mayor porcentaje los canales virtuales como son web, e-mail, PBX y correo institucional, para su interacción.

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

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

6. TIPOLOGIAS Y MODALIDADES

6.1 SUBTEMAS MÁS REITERADOS

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

En primer lugar, son las ASESORIAS EN PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA, el subtema de mayor interés por parte de la comunidad con un 28%; en segundo lugar, la ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y

PARTICIPACION CIUDADANA con un 17%; y, en tercer lugar, con un 13 % el CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA.

SUBTEMA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	22	36	43	101	28%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	20	13	12	45	13%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO	16	8	6	30	8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRITALES	10	3	6	19	5%
COMUNICACION E INFORMACION FORTALECIMIENTO Y/O ASESORIAS PARA LA PARTICIPACION	9	2	2	13	4%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	8	24	28	60	17%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	6	3	6	15	4%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	4	10	2	16	4%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	3	7	5	15	4%
EN BLANCO	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	2	1	0	3	1%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LOS DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	2	1	1	4	1%
ORGANIZACIONES COMUNALES INSCRIPCION O REFORMA DE ESTATUTOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	0	1	1	2	1%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	1	6	5	12	3%

ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	1	2	2	5	1%
GERENCIA DE ESCUELA	1	0	0	1	0%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA	1	1	5	7	2%
100: DESPACHO DEL SECRETARIO DE GOBIERNO	0	1	0	1	0%
APOYO LOGISTICO A LA REALIZACION DE EVENTOS DE PARTICIPACION CIUDADANA	0	1	0	1	0%
ASESORIA INFORMACION CONSULTA COMUNIDADES ETNICAS	0	1	0	1	0%
CONTROL POLITICO	0	1	0	1	0%
SOLICITUD DE LA INFORMACION	0	0	1	1	0%
VEEDURIAS CIUDADANAS	0	0	1	1	0%
TOTAL	109	122	126	357	100%

6.2 SUBTEMAS VEEDURÍAS CIUDADANAS

En lo que concierne a Veedurías Ciudadanas, se presentó durante el trimestre una solicitud en el mes de marzo, la cual ya se tramita.

MES	NUMERO DE PETICION	SUBTEMA	TIPO DE PETICION	TRAMITE	CANTIDAD
MARZO	829752021	VEEDURIAS CIUDADANAS	QUEJA	COMUNICACION E INFORMACION PARA LA PARTICIPACION	1

6.3 PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
--------------------	------------------	-------	---------	-------	-------	---

SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1	6%
SECRETARIA DEL HABITAT	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	0	0	1	1	6%
SECRETARIA DE EDUCACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	0	0	1	1	6%
SECRETARIA DE SALUD	QUEJA	0	0	1	1	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1	0	0	1	6%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	1	1	3	17%
SECRETARIA DE GOBIERNO	QUEJA	1	0	1	2	11%
SECRETARIA DE GOBIERNO	SOLICITUD DE COPIA	0	0	1	1	6%
SECRETARIA MOVILIDAD	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1	6%
CAPITAL SALUD EPS	CONSULTA	1	0	0	1	6%
SECRETARIA DE PLANEACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1	0	0	1	6%
TOTAL		11	1	6	18	100%

Destacamos que la entidad a la que más se le dio traslado de peticiones, fue la Secretaria de Gobierno con derechos de petición de interés particular y quejas.

6.4 PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO

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

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	30	83	29	142	52%

AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	17	13	6	36	13%
PROPIEDAD HORIZONTAL	22	0	0	22	8%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	5	0	2	7	3%
GERENCIA DE ESCUELA DE PARTICIPACION	4	2	0	6	2%
S. FORTALECIMIENTO	12	6	0	18	7%
AREA DE CONTRATOS	9	2	2	13	5%
S. GENERAL	7	3	1	11	4%
GERENCIA PROYECTOS	1	1	1	3	1%
O.A JURIDICA	1	1	0	2	1%
TALENTO HUMANO	1	5	2	8	3%
GIMP	0	3	0	3	1%
ARCHIVO CENTRAL	0	1	0	1	0%
A.R. FISICOS	0	1	0	1	0%
A. SISTEMAS	0	1	0	1	0%
CONTROL INTERNO	0	0	1	1	0%
TOTAL	109	122	44	275	100%

6.5 PETICIONES CERRADAS PERIODOS ANTERIORES

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

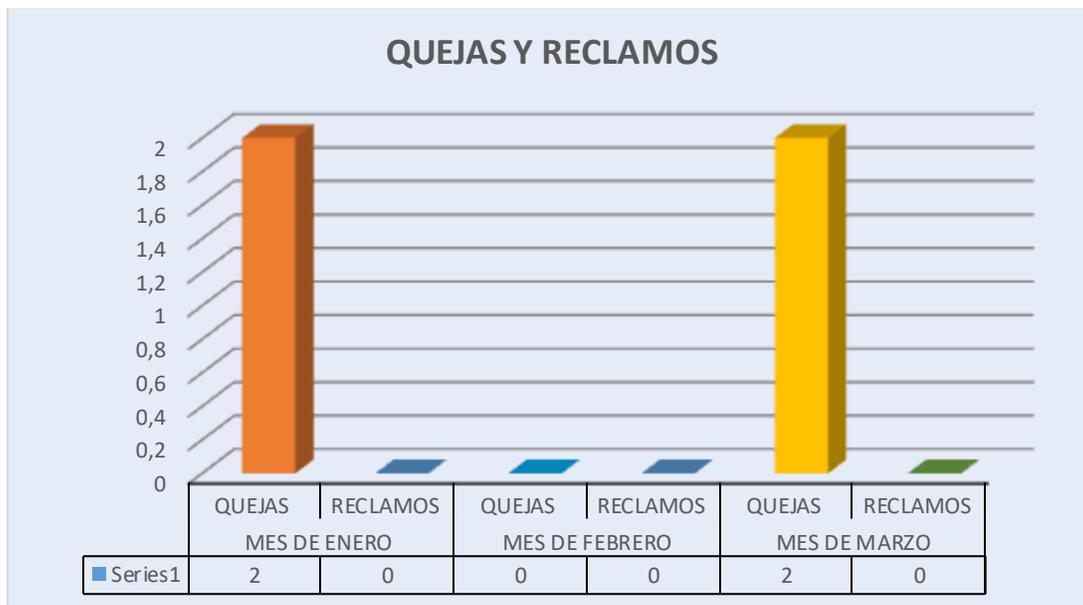
DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	37	31	74	142	52%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	7	3	2	12	4%
PROPIEDAD HORIZONTAL	16	14	0	30	11%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	10	4	13	27	10%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	12	5	6	23	8%
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION	0	1	0	1	0%
S. GENERAL	0	7	0	7	3%

AREA DE CONTRATOS	1	7	0	8	3%
AREA DE TALENTO HUMANO	1	3	3	7	3%
DIRECCION GENERAL	0	1	1	2	1%
G. PROYECTOS	0	2	1	3	1%
O.A JURIDICA	2	2	2	6	2%
GIMP	0	0	1	1	0%
G. ESCUELA	0	0	1	1	0%
ARCHIVO CENTRAL	0	0	1	1	0%
TOTAL	86	80	105	271	100%

6.6 QUEJAS Y RECLAMOS

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

MES DE ENERO		MES DE FEBRERO		MES DE MARZO	
QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
2	0	0	0	2	0



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 Propiedades Horizontales 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 y ya se encuentran gestionadas.

6.7 PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el primer trimestre del año 2021 se presentaron 7 peticiones contestadas fuera de términos, las cuales corresponden a la Subdirección de Asuntos Comunales.

VENCIMIENTOS			
N°	N° PETICIÓN	FECHA DE VENCIMIENTO	FECHA DE FINALIZACION
1	281252021	23/03/2021	30/03/2021
2	429902021	24/03/2021	30/03/2021
3	405732021	5/03/2021	24/03/2021
4	335452021	15/03/2021	24/03/2021
5	336652021	15/03/2021	30/03/2021
6	3640252020	10/02/2021	15/02/2021
7	286922021	25/02/2021	8/03/2021

A la fecha estas peticiones ciudadanas ya se encuentran gestionadas por las dependencias competentes.

Para mitigar las respuestas inoportunas se realiza mesa de trabajo y se solicita plan de mejoramiento a las dependencias que han presentado vencimientos.

7. SEGUIMIENTO ESCRITO AL SDQS

Durante el primer trimestre del 2021 se realizó la verificación de 90 respuestas emitidas por la entidad, del cual se obtuvo el siguiente resultado:

RESUMEN TRIMESTRE (ENERO-FEBRERO-MARZO 2021)		
	Cantidad	%
CANTIDAD DE RESPUESTAS VERIFICADAS	90	100%
CUMPLEN OPORTUNIDAD	87	97%
CUMPLEN COHERENCIA	90	100%
CUMPLEN SOLUCIÓN DE FONDO	90	100%
CUMPLEN CALIDEZ	90	100%
El porcentaje de cumplimiento de la norma NTC GP 1000:2009 en las respuestas emitidas por EL IDPAC a los Ciudadanos durante el trimestre fue del 97%.		97%

Cantidad de respuestas por trimestre		
Enero	Febrero	Marzo
30	30	30

El seguimiento realizado a las respuestas escritas emitidas por la entidad en términos de calidad y oportunidad a través del sistema Bogotá Te Escucha –SQS, permite identificar que en el marco de la norma Técnica de Calidad GP 1000:2009, la institución cumple con el 97% de lo que establece la norma en las respuestas dirigidas a la ciudadanía.

8. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

parte de los ciudadanos. Dentro de las observaciones aportadas por los usuarios en la encuesta de percepción indican que no habían recibido respuesta al momento de aplicarles la encuesta telefónica, en otros casos, expresaron que la información suministrada por la entidad es insuficiente en lo que concierne a las consultas sobre Propiedad Horizontal, finalmente manifestaron demoras en la realización de los tramites.

9. ACCIONES ADELANTADAS POREL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- Se realizó el ajuste de los documentos y el cronograma para realizar el ejercicio de Caracterización de usuarios.
- Durante los meses de enero y febrero, el Instituto Nacional para Ciegos (INCI) realizo dos capacitaciones dirigidas a los servidores encargados de la elaboración de los documentos que se publican en la página de transparencia, esto, a fin de cumplir con los lineamientos de accesibilidad web para personas en condición de discapacidad visual y baja visión.
- Se realizan por parte de la Secretaria General, las acciones conducentes al logro de la actualización del Portafolio de Servicios del IDPAC.
- Se actualizaron los contenidos del archivo “preguntas frecuentes” que se encuentran publicadas en la página web de la entidad.
- Se actualizó la información que se encuentra publicada en el link de transparencia y pagina la página web de la entidad, de cara a la ciudadanía.
- Se articularon acciones para unificar el sistema SDQS y el sistema de correspondencia de la entidad.
- Se reinició la atención presencial por parte del proceso de Atención a la ciudadanía en la sede principal del IDPAC, durante tres días a la semana.



IDPAC



- La Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en el mes de marzo realizó una capacitación funcional del sistema Bogotá Te escucha, dirigida a los funcionarios y contratistas encargados de la administración del aplicativo en cada una de las áreas del IDPAC.
- Se dispuso de un botón en la página web de la entidad para que los ciudadanos puedan dirigir al IDPAC denuncias por presuntos actos de corrupción.

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

- A fin de brindar información precisa, correcta y oportuna, ante las diferentes consultas realizadas por la ciudadanía a través de todos los canales y de manera especial las que se reciben a través de llamadas telefónicas, se solicita que el equipo que desarrolla las actividades del proceso de atención a la ciudadanía, sea informado con oportunidad a cerca de las actividades que se encuentren adelantando las dependencias y/o los respectivos procesos misionales del IDPAC.
- En vista de que se buscará implementar la encuesta de Caracterización de usuarios a través de la página web, resulta necesario contar con el apoyo de las dependencias de la institución para la socialización del link que se encontrará dispuesto en la página web.
- Se solicita a las dependencias la continua revisión de los términos de respuesta de cada una de las peticiones a su cargo, con el fin de evitar el vencimiento de las mismas.
- Se requiere para el mes de abril realizar una campaña dirigida a la ciudadanía para incentivar el uso de los canales redes sociales.