



INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL (OCTUBRE - NOVIEMBRE - DICIEMBRE)

**PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA
SECRETARÍA GENERAL
2021**





IDPAC



INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO2

TABLA DE ILUSTRACIONES.....3

OBJETIVO4

1. PETICIONES REGISTRADAS.....5

2. CANALES DE INTERACCION.....7

2.1 CANAL WEB8

2.2 CANAL E-MAIL8

2.3 CANAL ESCRITO8

2.4 CANAL TELEFONICO9

2.5 CANAL REDES SOCIALES.....9

3. OTROS CANALES9

3.1 ATENCION PBX.....9

3.2 ATENCION CORREO INSTITUCIONAL10

4. ANALISIS DE CANALES UTILIZADOS11

5. TIPOLOGIA12

6. SUBTEMAS REITERADOS.....13

7. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS.....14

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

9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL PERIODO15

10. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR16

11. QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES.....17

12. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO18

13. SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS19

14. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO20

15. INFORMES APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CLIENTE INCOGNITO.....24

16. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA.....28



IDPAC



INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

TABLA DE ILUSTRACIONES

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



IDPAC

BOGOTÁ

INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

OBJETIVO

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, Ley 1755 de 2015, Decreto 491 de 2020 y demás disposiciones normativas en materia, presenta el último informe trimestral 2021 de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas y atendidas por las diferentes dependencias del IDPAC.

1. PETICIONES REGISTRADAS

Los datos del periodo hacen referencia a los requerimientos ciudadanos recibidos, atendidos y gestionados por la entidad, último trimestre 2021 los cuales arrojan un total de 309 solicitudes, registradas, la mayor cantidad presentados durante el mes de octubre con 115 peticiones recibidas.

Ilustración 1: Peticiones registradas último trimestre 2021.


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

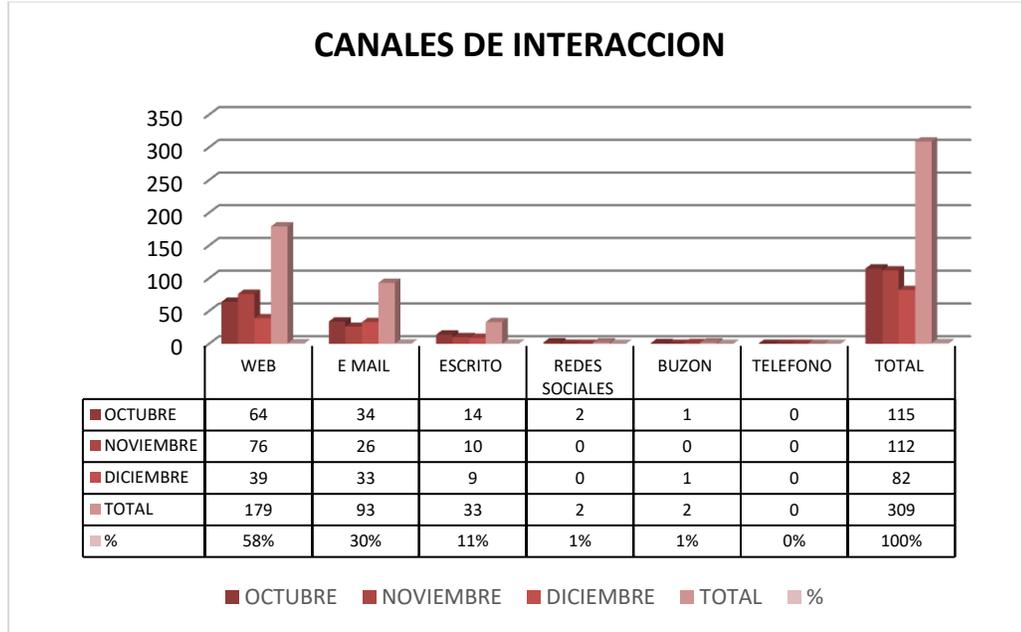
La siguiente tabla proyecta la cantidad de requerimientos ciudadanos gestionados por cada dependencia de la entidad. En esta se puede observar a la Subdirección de Asuntos Comunes, como la dependencia con mayor número de solicitudes asignadas con un 71% del total de las solicitudes que ingresan a la entidad.

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
SAC	86	71	63	220	71%
ATC	19	28	12	59	19%
S. FORTALECIMIENTO	6	5	2	13	4%
S. PROMOCION		2	1	3	1%
G. ESCUELA	1	1		2	1%
O.A JURIDICA	3			3	1%
S. GENERAL		2		2	1%
O. C DISCIPLINARIO		1	1	2	1%
GIM		1	1	2	1%
A.R.F FISICOS		1		1	0%
G. DE PROYECTOS			1	1	0%
A. T. HUMANO			1	1	0%
TOTAL GENERAL	115	112	82	309	100%

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

2. CANALES DE INTERACCION

A continuación, se expone la cantidad total de solicitudes que ingresan por los canales dispuestos por el aplicativo del sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha y la relación porcentual de las mismas.

Ilustración 2: Canales de interacción último trimestre 2021.


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

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
WEB	64	76	39	179	58%
E MAIL	34	26	33	93	30%
ESCRITO	14	10	9	33	11%
REDES SOCIALES	2	0	0	2	1%
BUZON	1	0	1	2	1%
TELEFONO	0	0	0	0	0%
TOTAL	115	112	82	309	100%

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

2.1 CANAL WEB

En esta oportunidad el canal web fue el más utilizado por la ciudadanía, a través del cual registraron 179 solicitudes durante el último trimestre 2021 en Bogotá Te Escucha, es decir, un 58% del total de solicitudes allegadas a la entidad.

CANAL WEB	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	64
NOVIEMBRE	76
DICIEMBRE	39
TOTAL	179

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 93 peticiones para el último trimestre 2021, representan el 30% sobre los demás canales empleados para este propósito.

CANAL EMAIL	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	34
NOVIEMBRE	26
DICIEMBRE	33
TOTAL	93

2.3 CANAL ESCRITO

Como consecuencia de las medidas adoptadas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en el marco de la emergencia sanitaria por la presencia del virus ocasionado por la Covid 19 este tipo de solicitudes han venido disminuyendo desde la vigencia 2020. Para el último trimestre 2021 en Bogotá Te Escucha se recibieron un total de 33 solicitudes, lo que representa el 11% del uso de los canales durante el trimestre.

CANAL ESCRITO	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	14
NOVIEMBRE	10
DICIEMBRE	9
TOTAL	33

2.4 CANAL TELEFONICO

Durante el último trimestre 2021, no se presentaron registros telefónicos a través de Bogotá Te Escucha.

2.5 CANAL REDES SOCIALES

En el transcurso del último trimestre 2021, se presentaron 2 registros en redes sociales, el cual no tiene ningún porcentaje significativo ya que la ciudadanía opta por utilizar otros canales de interacción.

CANAL REDES SOCIALES	
MES	CANTIDAD
OCTUBRE	2
NOVIEMBRE	0
DICIEMBRE	0
TOTAL	2

3. OTROS CANALES

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

3.1 ATENCION PBX

Durante el último trimestre 2021 se atendieron 161 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 RESPONDIDAS	LLAMADAS REGISTRADAS
OCTUBRE	48	201
NOVIEMBRE	80	247
DICIEMBRE	33	33
TOTAL	161	481

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

- Acompañamiento del IDPAC frente a l proceso electoral de las Juntas de Acción Comunal
- Información en temas relacionados a Propiedad Horizontal, problemáticas presentadas al interior de los conjuntos de PH.
- Información sobre temas relacionados a los encuentros ciudadanos
- Proceso de elecciones de las Juntas de Acción Comunal, consultas sobre registros de afiliados.
- Orientación e información asambleas para la elección del tribunal de garantías, información sobre libros de afiliados, presentación de planchas y nueva fecha de elecciones de las JAC.

3.2 ATENCION CORREO INSTITUCIONAL

Durante el último trimestre 2021 se recibieron 673 correos electrónicos dirigidos a nuestro usuario atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co desagregados mensualmente de la siguiente manera.

CORREO	
MES	CORREOS GESTIONADOS
OCTUBRE	80
NOVIEMBRE	360
DICIEMBRE	233
TOTAL	673

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

Temas solicitados a través del correo electrónico:

- Asesoría en cursos virtuales
- Acompañamiento logístico para reuniones comunitarias
- Capacitaciones para las nuevas elecciones de las Juntas de Acción Comunal
- Listados de integrantes de las Juntas de Acción Comunal
- Certificados de representación de las JAC.
- Asesorías en temas comunales.

**IDPAC****BOGOTÁ****INFORME DE GESTION TRIMESTRAL****3.3 ATENCION WHATSAPP**

Durante el trimestre se presentaron 87 requerimientos por el canal WhatsApp, los temas más reiterados fueron:

- Información oferta de cursos gerencia de escuela
- Solicitudes logísticas
- Solicitudes de asesoría para las nuevas elecciones de las Juntas de Acción Comunal
- Listados de integrantes de las Juntas de Acción Comunal
- Certificados de representación de las JAC

CANAL	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
WHATSAPP	48	39	104	191
%	25%	20%	54%	100%

**IDPAC****BOGOTÁ****INFORME DE GESTION TRIMESTRAL****4. CANALES MÁS UTILIZADOS POR LA CIUDADANÍA**

Durante el último trimestre 2021 los canales más utilizados para interponer peticiones en la entidad a través del sistema Bogotá Te escucha son: web con un 58% el cual continúa siendo el canal de mayor preferencia por la ciudadanía. En segundo lugar, se encuentra el canal e-mail con un 30% y en tercer lugar con un porcentaje del 11% se encuentra el canal escrito. El porcentaje de uso de estos canales se encuentra determinado por las actuales circunstancias sanitarias ocasionadas por la pandemia de la COVID 19 que lleva a los ciudadanos a tomar medidas de aislamiento y evitar desplazamientos a las entidades.

En tercer lugar, se encuentra el canal escrito con un porcentaje del 11% el uso de esta canal ha venido en aumento por la promoción de actividades de carácter presencial y específicamente en el mes de noviembre se presenta un aumento en la asistencia de los ciudadanos a la sede principal del IDPAC a realizar consultas y radicar documentos del proceso electoral en las JAC realizado el pasado 28 de noviembre.

Los registros telefónicos en el sistema Bogotá Te Escucha para el periodo fue de un 0% no presentándose ningún registro.

Canal PBX, durante el último trimestre 2021 presento 481 interacciones, presentando una disminución del 23% en comparación con el tercer trimestre el cual se presentaron 583 llamadas.

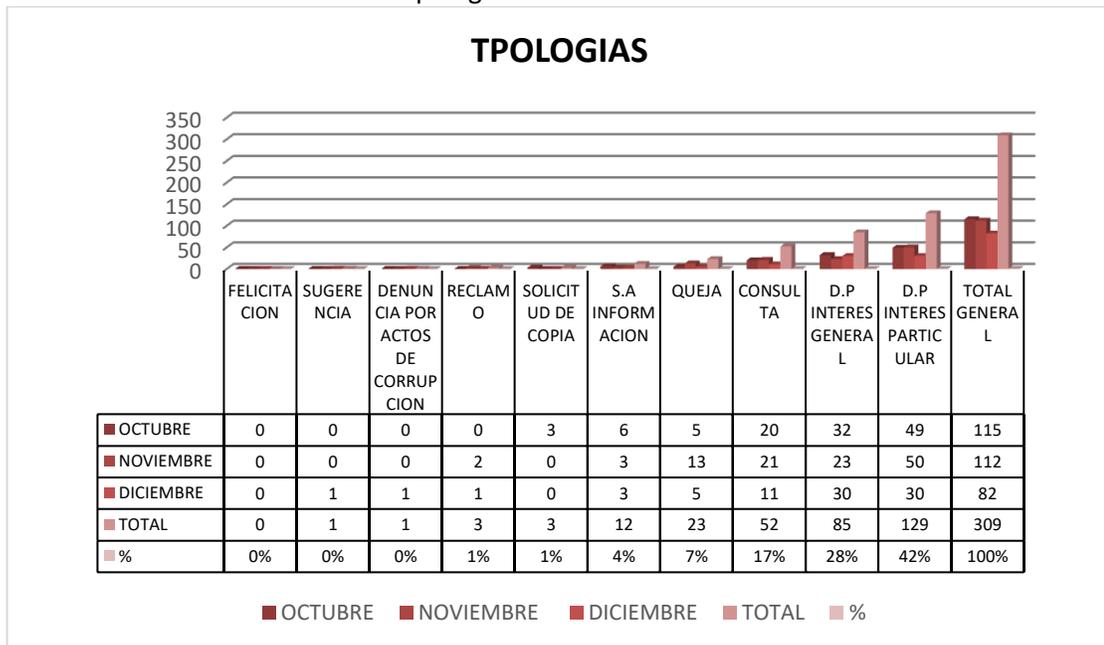
El correo institucional (atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co) en el último trimestre presento 673 interacciones que en comparación con el tercer trimestre del año fue 283, presento un aumento del de un 58%.

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

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

5. TIPOLOGIA

Durante el último trimestre 2021 la tipología que presentó un mayor porcentaje con un 42% fue el derecho de petición de interés particular, le sigue el derecho de petición de interés general con un 28% en tercer lugar con un 17% consulta y en cuarto las solicitudes de información con un 4% y en último lugar con un 1% se presentaron las quejas y reclamos.

Ilustración 3: Tipología el último trimestre 2021.


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

TIPO DE PETICION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
FELICITACION	0	0	0	0	0%
SUGERENCIA	0	0	1	1	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0	1	1	0%
RECLAMO	0	2	1	3	1%
SOLICITUD DE COPIA	3	0	0	3	1%
S.A INFORMACION	6	3	3	12	4%
QUEJA	5	13	5	23	7%
CONSULTA	20	21	11	52	17%
D.P INTERES GENERAL	32	23	30	85	28%
D.P INTERES PARTICULAR	49	50	30	129	42%
TOTAL GENERAL	115	112	82	309	100%

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

6. SUBTEMAS REITERADOS

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

En primer lugar, se encuentra el centro de documentación en participación ciudadana con un porcentaje del 35% le sigue el subtema de asesorías jurídicas en legislación comunal y participación ciudadana con un 29% y en tercer lugar el traslado a entidades distritales con un 9%.

SUBTEMA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE LA PERSONERIA JURIDICA DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	1			1	0%
EJECUCION DE OBRAS Y PROYECTOS CON PARTICIPACION CIUDADANA			1	1	0%
ASESORIA FORMACION E INFORMACION EN TEMAS DE DISCAPACIDAD	1			1	0%
ORGANIZACIONES COMUNALES CANCELACION DE LA PERSONERIA JURIDICA DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO			1	1	0%
ORGANIZACIONES COMUNALES APERTURA Y REGISTRO DE LIBROS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO (TAMBIEN SE CONOCE COMO REEMPLAZO DE LIBROS)	2			2	1%
ORGANIZACIONES COMUNALES CERTIFICACION DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL DE LOS DIGNATARIOS DE LAS ORGANIZACIONES COMUNALES DE PRIMERO Y SEGUNDO GRADO	2			2	1%
ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO			2	2	1%
INFORMACION SOBRE PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD EN REUNIONES EN ESPACIOS CERRADOS PROPIEDAD HORIZONTAL Y ORGANIZACIONES COMUNALES	3		1	4	1%
EN BLANCO		4		4	1%
ASESORIAS PROPIEDAD HORIZONTAL CON ENFASIS EN PARTICIPACION CIUDADANA	1	4		5	2%
CONFLICTO AL INTERIOR DE LAS JUNTAS DE ACCION COMUNAL	6	1		7	2%
FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL ASESORIA INFORMACION Y/O CAPACITACION	7	1		8	3%
ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA PORTAFOLIO DE SERVICIOS	4	13	5	22	7%
INSPECCION, VIGILANCIA Y CONTROL A ORGANIZACIONES COMUNALES Y OTRAS RELACIONADAS CON COMUNIDADES INDIGENAS	5	12	7	24	8%
TRASLADO A ENTIDADES DISTRIALES	10	12	5	27	9%
ASESORIA JURIDICA EN LEGISLACION COMUNAL Y PARTICIPACION CIUDADANA	61	24	6	91	29%
CENTRO DE DOCUMENTACION PARTICIPACION CIUDADANA	12	41	54	107	35%
TOTAL	115	112	82	309	100%

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

7. SUBTEMAS VEEDURIAS CIUDADANAS

En lo referente a Veedurías Ciudadanas, durante el último trimestre 2021 no se presentaron solicitudes dentro del Sistema Bogotá Te Escucha.

8. PETICIONES TRASLADADAS POR NO COMPETENCIA

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

ENTIDAD QUE RECIBE	TIPO DE PETICION	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
TRANSMILENIO	QUEJA			1	1	4%
TRANSMILENIO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1			1	4%
SECRETARIA DE EDUCACION	QUEJA	1			1	4%
CONCEJO DE BOGOTA	SOLICITUD DE COPIA	1			1	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	RECLAMO			1	1	4%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION			1	1	4%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	CONSULTA	1			1	4%
ACUEDUCTO - EAAB-ESP	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1			1	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	QUEJA	1			1	4%
SECRETARIA DE SALUD	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	1			1	4%
SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR			1	1	4%
DEFENSORIA DEL ESPACIO PUBLICO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1		1	2	8%
SECRETARIA DE SEGURIDAD	QUEJA		1	1	2	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	CONSULTA		1	1	2	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	QUEJA		1	1	2	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1		1	2	8%
SECRETARIA DE GOBIERNO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1	3	2	6	23%
TOTAL		10	6	10	26	100%

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

Destacamos que la entidad a la que más se le dio traslado de peticiones con un porcentaje del 23% fue la secretaria de Gobierno con Derecho de petición de interés Particular, y secretaria de Gobierno con Derecho de petición de interés General con un porcentaje del 8%.

9. PETICIONES CERRADAS DENTRO DEL MISMO 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	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
O.C I. DISIPLINARIO			1	1	1%
O.A JURIDICA	1			1	1%
ESCUELA DE PARTICIPACION	1			1	1%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION			1	1	1%
GIM		1	1	2	3%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	2	1	2	5	7%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	19	6		25	35%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	14	11	10	35	49%
TOTAL	37	19	15	71	100%

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

Durante el último trimestre las dependencias que cerraron más peticiones fueron Atención a la Ciudadanía con un porcentaje del 49% le sigue la Subdirección de Asuntos Comunales con un porcentaje del 35% y en tercer lugar la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización social con un 7%.

10. PETICIONES CERRADAS PERIODO ANTERIOR

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

DEPENDENCIA	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	%
AREA DE CONTRATOS	1			1	1%
ALMACEN DE INVENTARIOS		1		1	1%
RECURSOS FISICOS			1	1	1%
ESCUELA DE PARTICIPACION			1	1	1%
O.C.I. DISCIPLINARIO			1	1	1%
S. GENERAL			1	1	1%
GERENCIA DE PROYECTOS		2		2	1%
TALENTO HUMANO	2			2	1%
O.A JURIDICA		3		3	2%
SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION	1	1	3	5	3%
SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL	4	3	7	14	9%
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	7	10	3	20	13%
SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES	30	53	22	105	67%
TOTAL	45	73	39	157	100%

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

La dependencia que más peticiones cerró de periodos anteriores fue la Subdirección de Asuntos Comunes con un porcentaje del 67% seguido del proceso de Atención a la Ciudadanía con un porcentaje del 13% y en tercer lugar con un 9% se encuentra la Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social.

11. QUEJAS Y RECLAMOS

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

Ilustración 4: Quejas y reclamos bimestre último trimestre 2021.



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

MES DE OCTUBRE		MES DE NOVIEMBRE		MES DE DICIEMBRE	
QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS	QUEJAS	RECLAMOS
0	2	1	1	0	0

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

En algunos casos, los temas que buscan tratar los ciudadanos dentro de sus requerimientos no corresponden a una queja sobre la gestión de la entidad o desempeño institucional, sino que en su mayoría corresponden a conflictos presentados al interior de sus organizaciones, por ejemplo; situaciones de discrepancias al interior de conjuntos de propiedad horizontal u Organizaciones Comunes.

En otros, se han elevado quejas dirigidas al IDPAC, que luego de ser revisadas dieron lugar a traslado por no ser de competencia de la misma.

Finalmente, las que en desarrollo de las funciones y actividades propias del IDPAC, fueron identificadas como quejas ante la institución, se remitieron y se atendieron por parte de la dependencia competente.

12. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Durante el último trimestre 2021, 79 peticiones se registran como gestionadas fuera de términos, de las cuales 77 corresponden a la Subdirección de Asuntos Comunes, 1 al proceso de Talento Humano y 1 al área de Recursos Físicos.

PETICIONES SDQS VENCIDAS				
N° PETICIÓN	FECHA INICIO TÉRMINOS	FECHA DE VENCIMIENTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	TOTAL
2696642021	9/10/2021	12/10/2021	TALENTO HUMANO	1
2625022021	30/09/2021	22/10/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	77
2653612021	2/10/2021	21/10/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
2870792021	6/10/2021	9/10/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
2909342021	30/10/2021	SIN RESPUESTA	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3220182021	7/10/2021	10/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3233922021	11/10/2021	23/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
2835172021	6/09/2021	20/10/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3192962021	7/10/2021	19/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3241722021	12/10/2021	23/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3256602021	12/10/2021	24/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3152042021	1/10/2021	16/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3160492021	1/10/2021	17/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3162012021	1/10/2021	17/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3120702021	11/10/2021	11/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3163112021	1/10/2021	17/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3319102021	14/10/2021	12/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3473932021	2/11/2021	29/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3359202021	1/11/2021	17/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
2792612021	13/10/2021	25/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3192622021	12/10/2021	23/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3337142021	26/10/2021	30/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3183972021	6/10/2021	25/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3256512021	11/10/2021	24/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3464142021	2/11/2021	25/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3286062021	2/11/2021	26/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	

**IDPAC****BOGOTÁ****INFORME DE GESTION TRIMESTRAL**

3309272021	14/10/2021	29/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3473932021	2/11/2021	29/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3359202021	1/11/2021	17/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
2792612021	13/10/2021	25/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3192622021	12/10/2021	23/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3337142021	26/10/2021	30/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3183972021	6/10/2021	25/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3256512021	11/10/2021	24/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3464142021	2/11/2021	25/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3286062021	2/11/2021	26/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3309272021	14/10/2021	27/11/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3962022021	7/12/2021	13/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3357502021	2/11/2021	3/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
2982862021	3/11/2021	15/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
2792612021	1/11/2021	1/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3453662021	2/11/2021	7/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3516342021	2/11/2021	14/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3576062021	18/11/2021	16/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3154212021	11/11/2021	23/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3372312021	20/10/2021	1/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3377982021	20/10/2021	1/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3389652021	21/10/2021	2/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3390052021	21/10/2021	2/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3408402021	22/10/2021	3/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3447242021	26/10/2021	7/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3447942021	26/10/2021	7/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3460872021	26/10/2021	15/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3514072021	29/10/2021	13/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3516012021	2/11/2021	14/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3521952021	2/11/2021	14/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3534412021	2/11/2021	21/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3534432021	2/11/2021	21/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES
3557162021	3/11/2021	15/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES

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

INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

3562762021	8/11/2021	20/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3620782021	8/11/2021	20/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3620912021	8/11/2021	20/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3624382021	9/11/2021	21/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3640462021	9/11/2021	21/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3640532021	9/11/2021	21/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3649492021	16/11/2021	27/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3649502021	10/11/2021	22/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3651012021	11/11/2021	23/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3657482021	16/11/2021	27/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3677972021	12/11/2021	24/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3696472021	16/11/2021	27/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3703182021	19/11/2021	30/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3708672021	16/11/2021	27/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3715302021	17/11/2021	28/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3715302021	17/11/2021	28/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3718262021	17/11/2021	28/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3725462021	17/11/2021	28/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3741362021	19/11/2021	30/12/2021	SUB. ASUNTOS COMUNALES	
3570902021	4/11/2021	1/12/2021	AREA DE RECURSOS FISICOS	1
TOTAL				79

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

Con el fin de evitar las respuestas extemporáneas a la ciudadanía, el proceso durante este periodo desarrollo las siguientes acciones:

- Capacitación sobre el Derecho de Petición (dirigida a todas las dependencias)
- Seguimiento semanal a las peticiones registradas
- Seguimiento al 10% de las respuestas emitidas por la entidad
- Mesa de trabajo donde se socializan los informes de seguimiento a la calidad y oportunidad, remitidos desde la Subdirección de Calidad (Alcaldía Mayor)
- Capacitación funcional sobre el sistema Bogotá Te Escucha.
-

Se remitió correos a la Subdirección de Asuntos Comunales, donde se les solicita de manera inmediata, efectuar el cierre a las peticiones que presentan vencimientos.

Así mismo la Secretaria General, solicito, dar gestión de manera inmediata a las peticiones vencidas y tomar las medidas para evitar futuros vencimientos.

13. SEGUIMIENTO ESCRITO SDQS

Durante el último trimestre 2021 se realizó la verificación de 44 respuestas emitidas por la entidad, del cual se obtuvo el siguiente resultado:

RESPUESTAS EVALUADAS		
OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
20	20	4

SEGUIMIENTO A LAS RESPUESTAS EMITIDAS CANAL WEB SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS		
	CANTIDAD	%
CANTIDAD DE RESPUESTAS VERIFICADAS	44	100%
CUMPLEN OPORTUNIDAD	40	91%
CUMPLEN COHERENCIA	44	100%
CUMPLEN SOLUCIÓN DE FONDO	44	100%
CUMPLEN CALIDEZ	43	97%
NTC 1000: 2009 El porcentaje de cumplimiento de la norma NTC GP 1000: 2009 en las respuestas ciudadanas emitidas por el IDPAC durante el trimestre fue del 97%		97%

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

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

Observaciones encontradas en el seguimiento

- Se carga la respuesta fuera de los términos de oportunidad establecidos por la ley.
- Se carga un oficio de respuesta errado.
- Al cargar una respuesta errada no se está ofreciendo una solución de fondo al peticionario/a
- No se cumple el siguiente procedimiento: al asignar a un documento de respuesta número de Cordis de salida de forma simultanea se debe cerrar la petición en Bogotá Te Escucha

14. ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL SERVICIO

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

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

Cálido y amable

Rápido

Respetuoso, digno y humano

Efectivo

Confiable

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

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

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

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

Canal utilizado:

[Más detalles](#)

Insights

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



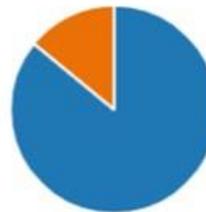
Otras preguntas realizadas son las siguientes:

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

[Más detalles](#)

Insights

● Si	128
● NO	21



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

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

En cuento a la pregunta:

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

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

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

15. INFORMES APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CLIENTE INCOGNITO

15.1 PRIMER SEMESTRE

En el mes de agosto, se realiza la aplicación de las encuestas del cliente incógnito a la contratista encargada de atender la línea telefónica, la metodología es aplicar la encuesta en diferentes fechas y con diferentes casos hipotéticos, después de realizar retroalimentación a la contratista y se establecieron acciones de mejora donde se presentó una situación fuera del contexto del protocolo de atención, se obtiene los siguientes resultados.

Se realiza a la contratista la retroalimentación del resultado de la aplicación de la encuesta de cliente incógnito donde se recrean 4 escenarios diferentes para observar el desenvolvimiento del servidor frente a situaciones diferentes.

Se realizan las siguientes observaciones frente a la atención telefónica brindada:

1. Ciudadano solicitando información:

Para este caso la contratista se identificó dando su nombre completo y el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia.

Para este caso se presentaron dos situaciones negativas:

- a) el servidor cuando el ciudadano fue puesto en espera no explicó las razones y el tiempo de espera.
- b) El servidor no entregó la información solicitada completa y exacta al ciudadano

Respecto a esta situación, el proceso de atención a la ciudadanía concertó con la oficina asesora de comunicaciones él envió semanal de la información de las actividades desarrolladas por la entidad, a lo cual no se le está dando cumplimiento, por lo anterior se debe revisar de forma temprana antes de comenzar la jornada, la información que ha sido subida a la página web de la entidad, como medio para tener de primera mano la información institucional.

Como segundo aspecto, se encuentra establecido en el manual de servicio, protocolo de atención telefónica, el informar al ciudadano que tiene en la línea, el tiempo de espera y la razón por la cual se requiere cortar la comunicación un momento, en cuanto a este aspecto la servidora debe dar aplicación a lo consignado en el manual de servicio al ciudadano IDPAC.

2. Ciudadano con una PQRDS:

Para esta situación la servidora se desarrolló con seguridad aplicando el procedimiento establecido para el registro de una PQRDS.

No se presentaron observaciones respecto a esta situación.

3. Ciudadano llamando a entidad equivocada:

En cuanto a esta situación la servidora actuó de forma asertiva orientando al ciudadano hacia la entidad competente de resolver su inquietud y dándole indicaciones para interponer su petición a través de la ventanilla electrónica de la respectiva entidad.

4. Ciudadano llamando a línea equivocada:

Respecto a esta situación el ciudadano se comunica con el IDPAC buscando contacto con una persona, a lo cual la compañera realiza el saludo inicial de presentación de la entidad y nombre del servidor, con lo cual el ciudadano se da cuenta que está errado en la marcación, pero el ciudadano aprovecha para indagar sobre los trámites y servicios que brinda la entidad, a lo cual la servidora tiene un conocimiento amplio de las funciones y alcance de la misión, como de los proyectos y programas en desarrollo en este momento de la entidad.

Como conclusión de las 4 situaciones expuestas, se encuentra que la servidora tuvo observaciones en la situación No 1 Ciudadano solicitando información, con lo cual se toman los correctivos del caso, donde el proceso de atención a la ciudadanía debe estar pendiente del envío semanal de la información la cual es el insumo más importante el cual asegura la información oportuna y veraz a los usuarios.

Se resalta que se estableció un procedimiento con la oficina asesora de comunicaciones para él envío de la información semanal al proceso, el cual no se ha cumplido en el último mes.

Dos aspectos negativos encontrados en este caso son la no información al ciudadano que la comunicación se cortaría en 2 oportunidades y las razones y el tiempo que duraría cada corte.

Respecto a estas situaciones se informa a la servidora que debe tener en cuenta el manual de atención a la ciudadanía y aplicar el protocolo de atención telefónica, en donde tiene en cuenta los 2 aspectos negativos encontrados en el primer caso.

Así mismo, se hace alusión al contratista que en la capacitación de Servicio al Ciudadano dictada por la Dirección de Desarrollo Institucional de la Alcaldía Mayor se trató ejemplos de atención telefónica y como proceder ante estos casos, en la cual la contratista tomó parte.

COMPROMISOS FRENTE A LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA.

- Realizar lectura del manual de servicio a la ciudadanía IDPAC y aplicar los protocolos de atención para los diferentes canales de atención, especialmente el telefónico.
- Validar con la oficina asesora de comunicaciones él envío de la información semanal al proceso, sobre el desarrollo de actividades, planes y programas para su comunicación a los usuarios de

forma oportuna y veraz.

15.2 SEGUNDO SEMESTRE

Se realiza a la contratista la retroalimentación del resultado de la aplicación de la encuesta de cliente incognito donde se recrean 4 escenarios diferentes para observar el desenvolvimiento del servidor frente a situaciones diferentes.

Se realizan las siguientes observaciones frente a la atención telefónica brindada:

1. Ciudadano solicitando información:

Para este caso la contratista se identificó dando su nombre completo y el nombre de la entidad o nombre del área en caso de transferencia.

Para este caso se presentaron dos situaciones negativas:

- a) el servidor cuando el ciudadano fue puesto en espera no explicó las razones y el tiempo de espera.
- b) El servidor no entregó la información solicitada completa y exacta al ciudadano

Respecto a esta situación, el proceso de atención a la ciudadanía concertó con la oficina asesora de comunicaciones él envió semanal de la información de las actividades desarrolladas por la entidad, a lo cual no se le está dando cumplimiento, por lo anterior se debe revisar de forma temprana antes de comenzar la jornada, la información que ha sido subida a la página web de la entidad, como medio para tener de primera mano la información institucional.

Como segundo aspecto, se encuentra establecido en el manual de servicio, protocolo de atención telefónica, el informar al ciudadano que tiene en la línea, el tiempo de espera y la razón por la cual se requiere cortar la comunicación un momento, en cuanto a este aspecto la servidora debe dar aplicación a lo consignado en el manual de servicio al ciudadano IDPAC.

2. Ciudadano con una PQRDS:

Para esta situación la servidora se desenvolvió con seguridad aplicando el procedimiento establecido para el registro de una PQRS.

No se presentaron observaciones respecto a esta situación.

3. Ciudadano llamando a entidad equivocada:

En cuanto a esta situación la servidora actuó de forma asertiva orientando al ciudadano hacia la



IDPAC

BOGOTÁ

INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

entidad competente de resolver su inquietud y dándole indicaciones para interponer su petición a través de la ventanilla electrónica de la respectiva entidad.

4. Ciudadano llamando a línea equivocada:

Respecto a esta situación el ciudadano se comunica con el IDPAC buscando contacto con una persona, a lo cual la compañera realiza el saludo inicial de presentación de la entidad y nombre del servidor, con lo cual el ciudadano se da cuenta que está errado en la marcación, pero el ciudadano aprovecha para indagar sobre los trámites y servicios que brinda la entidad, a lo cual la servidora tiene un conocimiento amplio de las funciones y alcance de la misión, como de los proyectos y programas en desarrollo en este momento de la entidad.

Como conclusión de las 4 situaciones expuestas, se encuentra que la servidora tuvo observaciones en la situación No 1 Ciudadano solicitando información, con lo cual se toman los correctivos del caso, donde el proceso de atención a la ciudadanía debe estar pendiente del envío semanal de la información la cual es el insumo más importante el cual asegura la información oportuna y veraz a los usuarios.

Se resalta que se estableció un procedimiento con la oficina asesora de comunicaciones para el envío de la información semanal al proceso, el cual no se ha cumplido en el último mes.

Dos aspectos negativos encontrados en este caso son la no información al ciudadano que la comunicación se cortaría en 2 oportunidades y las razones y el tiempo que duraría cada corte.

Respecto a estas situaciones se informa a la servidora que debe tener en cuenta el manual de atención a la ciudadanía y aplicar el protocolo de atención telefónica, en donde tiene en cuenta los 2 aspectos negativos encontrados en el primer caso.

Así mismo, se hace alusión al contratista que en la capacitación de Servicio al Ciudadano dictada por la Dirección de Desarrollo Institucional de la Alcaldía Mayor se trató ejemplos de atención telefónica y como proceder ante estos casos, en la cual la contratista tomó parte.

Compromisos ante las situaciones presentadas.

- Realizar lectura del manual de servicio a la ciudadanía IDPAC y aplicar los protocolos de atención para los diferentes canales de atención, especialmente el telefónico.
- Validar con la oficina asesora de comunicaciones el envío de la información semanal al proceso, sobre el desarrollo de actividades, planes y programas para su comunicación a los usuarios de forma oportuna y veraz.

16. ACCIONES ADELANTADAS POR EL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

- ✓ Para el mes de octubre el proceso instala aviso informativo al ingreso de la sede, para informar a los ciudadanos sobre el horario de atención institucional.
- ✓ En el mes de noviembre se instala en el espacio asignado para el proceso de atención a los ciudadanos una pieza informativa para indicar a los usuarios que visitan la sede que se presta una atención preferente a las siguientes personas (niños, adolescentes, mujeres en estado de embarazo, adulto mayor, veterano de la fuerza pública, personas en condición de discapacidad)
- ✓ En el mes de diciembre se elaboran unas fichas preferenciales para cuando se presente de forma simultánea una gran cantidad de usuarios.
- ✓ Por la presencia de la pandemia de la Covid 19 y de acuerdo con el resultado del uso de los canales de comunicación por parte de la ciudadanía, se debe fortalecer el uso de los canales virtuales por parte de la población adulta, los cuales son un grupo de usuarios muy fuerte que presenta la entidad.
- ✓ Ante la reincidencia en la emisión de respuestas inoportunas a la ciudadanía, las diferentes dependencias, deben establecer acuerdos internos o estrategias para el tratamiento oportuno de las peticiones ciudadanas y a su vez dar cumplimiento a los términos de ley.
- ✓ La inoportunidad de las respuestas a la ciudadanía, ha incidido en la regular calificación otorgada por la ciudadanía a la encuesta de satisfacción del servicio.
- ✓ Se elabora una capsula informativa por las entidades que conforman el sector Gobierno, DADEP, IDPAC y Secretaría de Gobierno, sobre los temas que articulan el quehacer de las 3 entidades, en lo que respecta al compromiso del DADEP e IDPAC fue oportuno, pero la capsula no salió en la vigencia 2021 por falta de gestión de la Secretaría de Gobierno, la cual adujo que la capsula sale en el mes de enero de 2022.
- ✓ Se deben aplicar los protocolos de atención de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad, estipulados en el manual de servicio a la ciudadanía.

Elaboró: Lizeth Sanchez Martinez, Lina Guzmán y Maritzabel Muñoz- Atención a la Ciudadanía.
Revisó: Luis Fernando Ángel Aros Profesional Universitario 219-01
Aprobó: Luis Fernando Ángel.



IDPAC

BOGOTÁ

INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

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



IDPAC

BOGOTÁ

INFORME DE GESTION TRIMESTRAL

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