



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

### INTRODUCCIÓN

La excelencia en el servicio al ciudadano construye confianza entre los ciudadanos y las administraciones, aumenta la productividad de las ciudades y contribuye a la gobernabilidad de las mismas.

En la Bogotá Mejor Para Todos, los ciudadanos son la prioridad, ofrecerles mayor bienestar y calidad en los servicios es parte del gran reto que se enfrenta como entidad.

En este informe, se encontrarán datos cualitativos y cuantitativos recopilados en los dos puntos de atención al ciudadano que tiene la entidad, junto con las recomendaciones para el mejoramiento de la atención.

#### Objetivos

- Dar a conocer la gestión del área de Atención al Ciudadano de la Entidad.
- Mostrar el comportamiento de los requerimientos en el trimestre (Abril-Junio del 2016)
- Dar a conocer la gestión de los requerimientos en el trimestre y la tipología que más utilizan los ciudadanos
- Realizar un análisis de las quejas y los reclamos allegados a la entidad en el trimestre.

#### Canales de Atención:

Los ciudadanos pueden interponer sus requerimientos ante la entidad a través de los diferentes canales de atención.

En el transcurso de este trimestre, el canal más utilizado es el escrito. Se ha identificado que la población que accede a los servicios del IDPAC son adultos mayores, quienes en su mayoría, no se encuentran familiarizados con tecnología, no tienen acceso a un correo electrónico, ni a un computador.

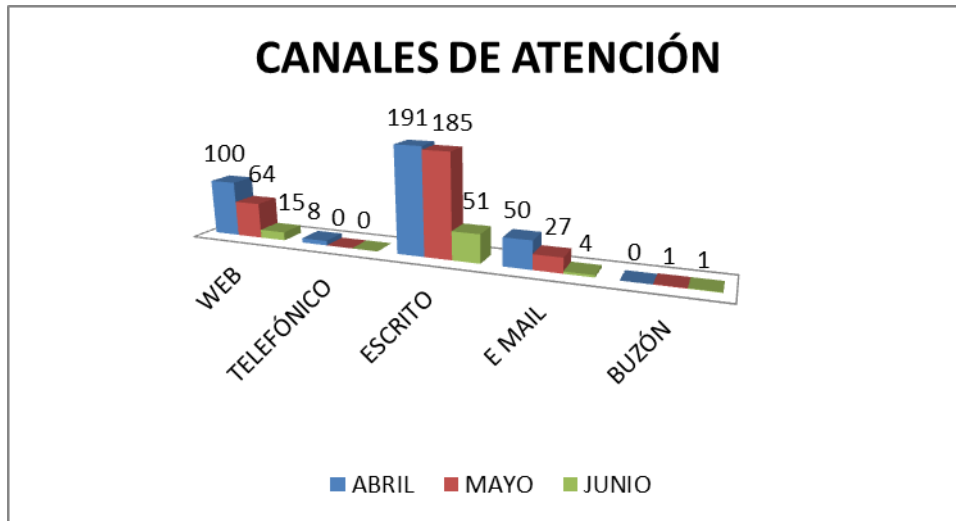
#### CANALES DE ATENCIÓN

	ABRIL	MAYO	JUNIO
WEB	100	64	15
TELEFÓNICO	8	0	0
ESCRITO	191	185	51
E MAIL	50	27	4
BUZÓN	0	1	1



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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



Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.

En los meses de Mayo y Junio, los ciudadanos utilizaron el **buzón de sugerencias**. En mayo, comunican que el conmutador no funciona ya que no se logra establecer comunicación con la Subdirección de Asuntos Comunales.

En Junio, se encuentra una queja del proceso de radicación de correspondencia en la Sede B, pues se encontraba muy lento y no era fácil obtener una cita con el Director de la entidad.

Igualmente en el mismo mes se presentó a través del buzón una felicitación al servidor público Andrés González por su eficiente asesoría en la sede B sobre temas comunales

Tanto las quejas como la felicitación fueron registradas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones y remitidas a la secretaria general para conocimiento y a las dependencias competentes en responderle al ciudadano, cabe anotar que en ninguna de las quejas se encontró información para el envío de la respuesta. En cuanto a la comunicación deficiente de los ciudadanos con la Subdirección Comunal, la Subdirectora de Asuntos Comunales delego a la servidora Claudia Díaz Remolina para hacerse cargo de contestar las extensiones de la subdirección ya que por estos días los profesionales se encuentran ocupados con el reconocimiento de los dignatarios de las juntas, con lo anterior se subsana la queja presentada por el ciudadano y se contestan las extensiones de forma regular.

En el correo de Atención al Ciudadano ([atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)) se realiza la atención por niveles; en un primer nivel se responden los requerimientos generales (respondidos), en el segundo nivel dichos requerimientos son solucionados por las áreas competentes (gestionados).

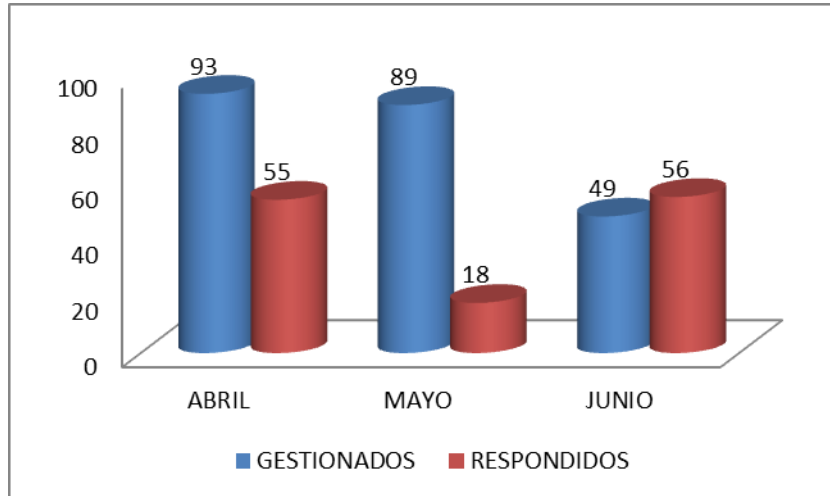
En el trimestre, se recibieron 360 correos, a continuación se presenta el comportamiento de los mensajes allegados al correo electrónico antes mencionado.



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

### COMPORTAMIENTO DEL CORREO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL TRIMESTRE



Fuente: Correo electrónico [atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@participacionbogota.gov.co)

Se observa un aumento considerable en los meses de Abril y Junio, por las elecciones de Juntas de Acción Comunal, realizadas en estos meses.

Los ciudadanos requirieron ampliación de la información sobre la logística de las elecciones, los cuocientes electorales, las fechas de realización de la asamblea preparatoria y las funciones del tribunal de garantías entre otros.

#### Canal Escrito

A través del canal escrito se recibieron 427 requerimientos en el trimestre, la tipología que más utilizaron los ciudadanos fue la consulta con 148 requerimientos registrados.

El comportamiento de las tipologías en el trimestre es el siguiente:

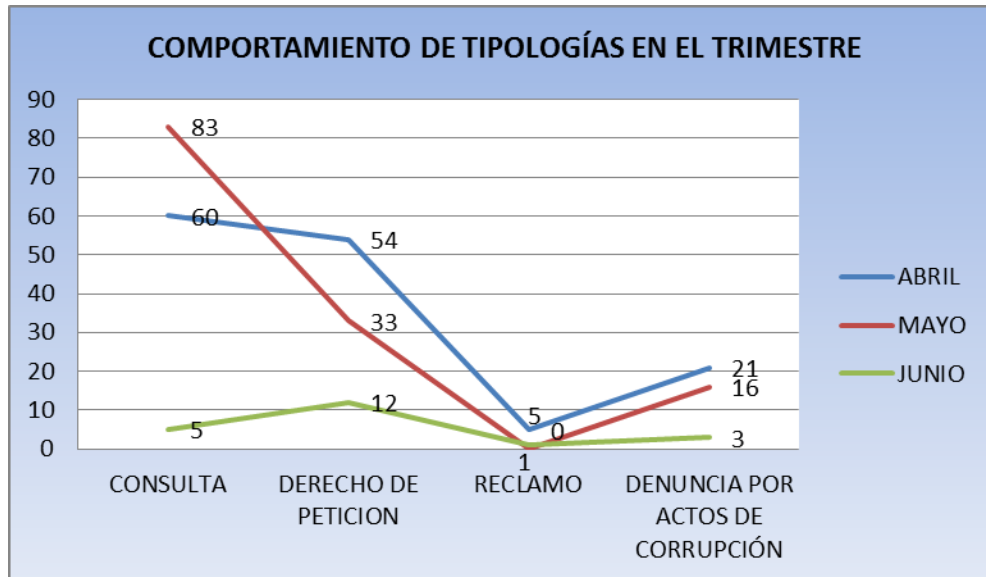
	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CONSULTA	60	83	5	148
DERECHO DE PETICION	54	33	12	99
RECLAMO	5	0	1	6
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	21	16	3	40

Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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



Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano

En el trimestre el tema más consultado fue inspección, vigilancia y control de las organizaciones comunales. Este requerimiento se toma como una consulta, ya que dicha labor, se tarda en realizar 30 días hábiles.

	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
<b>INSPECCIÓN VIGILANCIA Y CONTROL</b>	130	68	25	223
<b>ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN</b>	111	50	13	174
<b>FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN</b>	13	0	0	13
<b>CONSTITUCIÓN DE MAS DE UNA JAC</b>	0	55	0	55

Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.

En el subtema estrategias para la participación, se encuentran todas las anomalías que los ciudadanos reportaron en el proceso de elecciones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa la disminución de estos requerimientos en el mes de Junio.



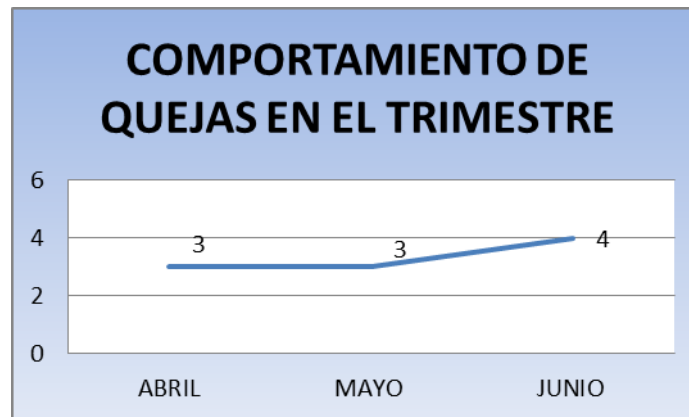
## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

### Quejas:

La queja “es la manifestación de protesta, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones<sup>1</sup>”.

En el trimestre se recibieron 10 quejas de la siguiente manera.



Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.

De las quejas reportadas en el mes de Abril, 2 de ellas, los requerimientos 521782016 y 656822016 no corresponden a la definición anteriormente expuesta, pues existe inconformidad frente a los miembros de las juntas de acción comunal de los respectivos barrios.

El requerimiento No. 494672016, hace referencia a comentarios que un funcionario del IDPAC realiza en un CPL. El gerente de la dependencia, responde al peticionario dando a conocer las funciones de los funcionarios del IDPAC en los CPL, y agradeciendo sus comentarios.

En el mes de Mayo, se presentaron 3 quejas, de las cuales, 2 el requerimiento 757902016 y 761382016 corresponden a los dignatarios de las JAC una última queja la no. 787072016 solicita una sanción disciplinaria a la Doc. Martha Niño por la no asistencia a una citación de la personería de la localidad de Suba. Frente a esta queja, la Doc. Martha Niño, indica todo el tema logístico que el IDPAC realizó en las elecciones del 24 de Julio, además da a conocer la entidad competente para realizar la impugnación del proceso.

Se recibieron 4 quejas en el mes de Junio, una de ellas pasa a este mes por fecha de radicación en el sistema (787072016), las quejas 1052142016 y la 889962016 son quejas concernientes a los manejos de las juntas de acción comunal. Quedando solo la queja 1135102016 en la cual refiere que existió interferencia por de dos funcionarias del IDPAC en la toma de decisiones de la JAC; esta queja fue respondida por la oficina de asuntos disciplinarios quien informa que evaluará el escrito allegado para definir las decisiones correspondientes.

Las quejas presentadas en el trimestre fueron resueltas de forma oportuna y tomadas como un insumo en la mejora de la prestación del servicio a la ciudadanía.

<sup>1</sup> Sistema Distrital de Quejas y Soluciones; <http://www.bogota.gov.co>.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

**Reclamos:**

Durante el segundo trimestre, se han recibido 7 reclamos de la siguiente manera:

RECLAMOS		
ABRIL	MAYO	JUNIO
5	2	0

Fuente: Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano.

En el mes de Abril, se recibieron 5 reclamos, de los cuales en 3 de ellos solicitan se realice un IVC (Inspección, Vigilancia y Control) a diferentes Juntas de Acción Comunal que han presentado inconvenientes. Frente a estos requerimientos, se observa lo siguiente:

Requerimiento 540872016 se responde indicando se va a realizar el IVC a la junta de acción comunal (cierre del requerimiento).

Requerimiento 637362016 se cierra por desistimiento.

Requerimiento 687222016 y 714382016 Se realiza el cierre definitivo del reclamo de forma inapropiada, ya que no se informa al peticionario la acciones a realizar o realizadas; solo se coloca que se dará trámite según la ley 1743 del 2002.

En el mes de Mayo, se reciben 2 reclamos; el 754022016 y el 949462016. El primero fue cerrado por traslado a otra entidad ya que el IDPAC no es competente para responder el requerimiento. El segundo, es un reclamo pues el conmutador se encontraba averiado; frente a este requerimiento, se responde al ciudadano informando la causa de la avería.

En el mes de Junio, no se radicaron reclamos.

**Canal Presencial**

El 15 de Abril, se abrió el punto de atención al ciudadano en la Sede B, el cual está atendido por una servidora de atención al ciudadano y un servidor de la subdirección de asuntos comunales.

Este punto de atención ha ayudado a descongestionar la sede B, pues, se maneja una a tención por niveles.

Un primer nivel en donde se recibe al ciudadano y se indaga la necesidad que tiene, la cual se trata de resolver en el punto de atención con los dos servidores antes mencionados.

Cuando la solicitud es específica, se pasa a un segundo nivel; telefónicamente se le solicita al gestor de la localidad desplazarse al punto de atención para atender al ciudadano y resolverle su requerimiento.

En el trimestre se han realizado 357 atenciones presenciales, en el mes de Mayo hubo un incremento en las atenciones en ambas sedes, ya que las juntas de acción comunal que no realizaron elecciones el pasado 24 de Abril, tuvieron muchos interrogantes frente al proceso.

Además, se debe tener en cuenta que los gestores no estaban realizando las asesorías en las localidades pues se encontraban en la Sede B verificando la documentación para emitir los autos de reconocimiento de las juntas que hicieron las elecciones en la jornada pasada.



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Aparece en nuestro canal presencial la radicación de documentos, ya que pese a que no realizamos la radicación de los mismos, el área de Atención al Ciudadano observó que muchos ciudadanos y ciudadanas, llevaban los documentos incompletos, sin copias o sin las especificaciones que el área de correspondencia requiere para radicar; y junto con la Subdirección de Asuntos Comunales, se creó un documento auxiliar “CHECK LIST”, el cual, de manera sencilla permite que se agilice la labor de correspondencia.

La preocupación de los ciudadanos por el mal manejo que perciben en las Juntas de Acción Comunal de algunas localidades, se percibe ya que los ciudadanos se desplazan a la entidad a solicitar Inspección, vigilancia y control (IVC) en algunas Juntas de Acción Comunal.

También, debemos tener en cuenta que muchos ciudadanos al establecer comunicación telefónica con la Entidad no logra comunicación con la SAC por lo que deciden desplazarse a los puntos de atención.

### Encuestas:

En la entidad, se realizaron en el trimestre 127 encuestas de satisfacción.

La subdirección de asuntos comunales, es la dependencia con mayor demanda de atención por parte de los ciudadanos; en dichas encuestas, el 94,2% de los requerimientos fueron resueltos de forma oportuna.

Sin embargo, dentro de las encuestas realizadas, se encuentran algunas observaciones de inconformidad con respecto a la atención que se prestó; Por ejemplo, *“Unificar criterios para las asesorías a la comunidad en cuanto a procedimientos y efectividad, para potenciar y proyectar efectivamente el movimiento comunal.”*<sup>2</sup> El ciudadano que diligenció esta encuesta no colocó datos de contacto por lo que no se puede validar el porqué de la inconformidad en su visita.

De igual forma, solicitaron informar con anticipación cuando no se pueda cumplir con las citas programadas, ya que se incurre en gastos de transporte y el gestor no se encuentra en la sede. *“Que se nos avise a los correos en caso de que no hayan funcionarios avisar con tiempo”*<sup>3</sup>

El Sr. Jimmy Gutiérrez, califica mal a la entidad en cuanto a la presentación personal de los funcionarios y al lugar de trabajo<sup>4</sup>, lamentablemente, no deja por escrito observaciones que nos permitiera saber el porqué de la calificación ni número telefónico de contacto.

También, se encuentran observaciones en cuanto a la cantidad de personal que atiende en la Subdirección de Asuntos Comunales, ya que refieren ser pocos funcionarios para tantas Juntas de Acción Comunal *“Muy poco personal para atender 1700 juntas, más empleo por favor”*<sup>5</sup>; *“La contratación de funcionarios para atender a las personas de las juntas ya que son muchas en Bogotá, esperamos sean cumplidas mis peticiones.”*<sup>6</sup>

*“Si fuera posible que en la oficina de la Alcaldía de Engativá se atendiera dos días a la semana”*<sup>7</sup>

<sup>2</sup> Encuesta realizada el 12 de Mayo del 2016, anónimo.

<sup>3</sup> Encuesta realizada el 18 de Mayo de 2016, anónimo.

<sup>4</sup> Encuesta realizada el 16 de Mayo del 2016, Sr. Jimmy Alexander Gutiérrez

<sup>5</sup> Encuesta realizada el 16 de Mayo del 2016, anónimo.

<sup>6</sup> Encuesta realizada el 4 de Mayo del 2016, anónimo.

<sup>7</sup> Encuesta realizada el 16 de Mayo del 2016, Sra. Flor Marina Pérez.



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Algunos ciudadanos, solicitan se ejerza más control a las Juntas “Que ustedes como IDPAC lleven más control de las juntas de acción comunal ya que la comunidad se ve afectada.”<sup>8</sup>

Se ve reflejado que los ciudadanos visitan la página web de la entidad, ya que sugieren promover los servicios de la entidad en este sitio; “Promover mucho más los servicios prestados en la página web, es muy interesante, dinámica y una valiosa herramienta. Gracias”.

### Canal telefónico

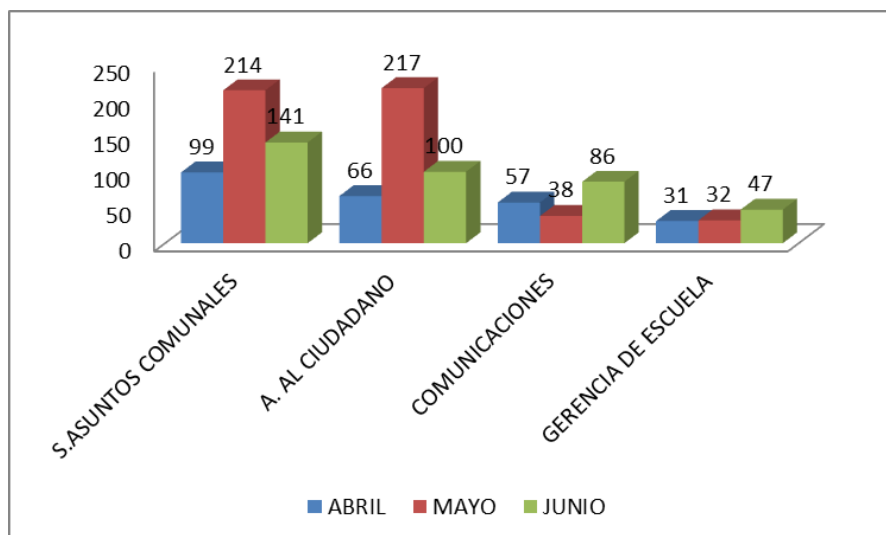
Durante el trimestre, se recibieron 2078 llamadas en la entidad, las dependencias que registran la mayor cantidad de llamadas son la Subdirección de Asuntos Comunales, la Oficina Asesora de Comunicaciones, la Gerencia de Escuela y Atención al Ciudadano.

DEPENDENCIA	TOTAL TRIMESTRE
SUBDIRECCIÓN DE ASUNTOS COMUNALES	454
ATENCIÓN AL CIUDADANO	383
COMUNICACIONES	181
GERENCIA DE ESCUELA	110

Fuente: Archivos atención telefónica

Durante el mes de Abril, existió una disminución en las llamadas, debido al cambio de los teléfonos en las sedes de la Entidad.

### DEPENDENCIAS CON MAYOR NÚMERO DE LLAMADAS EN EL TRIMESTRE



Fuente: Archivos atención telefónica

<sup>8</sup> Encuesta realizada el 19 de mayo del 2016, anónimo.





## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Como se observa en la gráfica, la dependencia que recibe más número de llamadas es la Subdirección de Asuntos Comunales; lamentablemente, las llamadas no siempre son contestadas lo que genera mala imagen de la entidad e inconformidad por parte de los ciudadanos.

Atención al Ciudadano, contesta el conmutador, direcciona las llamadas a las extensiones de la entidad y da información de primer nivel (información general) de las dependencias del IDPAC. Esto ayuda a descongestionar las demás áreas y permite brindar al ciudadano una información oportuna.

En estos meses, las consultas telefónicas se relacionaron con el proceso de elecciones; en abril, preparación de elecciones, información sobre fechas para realizar las asambleas preparatorias e información sobre los kits electorales.

En mayo, se elevó las llamadas debido a que algunas juntas no realizaron la elecciones y preguntaban por la nueva fecha para las elecciones, cómo se realiza una impugnación de las elecciones y cuando y donde realizar la radicación de los documentos de la elecciones.

En junio, los ciudadanos realizan preguntas acerca de la segunda jornada de elección de Juntas de Acción Comunal, la ceremonia de posesión de los nuevos dignatarios y los autos de reconocimiento de las Juntas de Acción Comunal.

### RECOMENDACIONES

Desde Atención al Ciudadano, y con el ánimo de mejorar la imagen y gestión de la Entidad se realizan las siguientes recomendaciones para que sean tratadas en comité directivo:

- Durante el primer semestre se realizó capacitación sobre el uso del SDQS dirigido a todos los servidores responsables en cada dependencia del aplicativo, no obstante las dependencias continúan realizando procedimientos de forma inapropiada sobre el uso del aplicativo:

\* Realizar cierres definitivos sin adjuntar la respuesta al requerimiento,

\* Adjuntar la respuesta extemporáneamente después del cierre

\* No adjuntar ninguna respuesta al cierre

\*Dejar vencer los tiempos de respuesta al requerimiento, entre otras falencias que se encuentran.

Se solicita a través de cada jefe que los funcionarios tengan un mayor compromiso y responsabilidad sobre el uso del SDQS, o si se requiere apoyo o capacitación comunicarse con el grupo de atención al ciudadano.

El SDQS es una herramienta de comunicación directa entre la ciudadanía y el Distrito, motivo por el cual es monitoreado constantemente. A través de él, se mide la gestión de la entidad y la atención que reciben los ciudadanos del Distrito y Entidades.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- Dar cumplimiento a la ley 1755 del 2015 y a la circular 033 de 2016 emanada de la Dirección del IDPAC, la cual establece los términos en los que se debe dar respuesta a las peticiones ciudadanas, con el fin de dar respuesta oportuna a cada una de ellas.
- Reiterar nuevamente que se debe allegar al proceso atención al ciudadano la información relevante de primera mano sobre eventos, programas del IDPAC, para comunicar oportunamente a la ciudadanía.
- Para garantizar unas respuestas de fondo a los ciudadanos, se recomienda que cada jefe efectúe una revisión aleatoria y así, confirmar la que la respuesta este acorde con la solicitud. La calidad de las respuestas son revisadas por la Subdirección de Calidad de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor.
- Se debe elevar el compromiso o buscar la estrategia para que se respondan las llamadas en cada dependencia y sobre todo en la sede B. muchas consultas se resuelven de inmediato a través de la comunicación entre las sedes. esto impactaría favorablemente la imagen de la entidad y a su vez disminuiría la distancia entre las dos sedes sincronizando y articulando el trabajo entre estas.
- Se debe hacer la interface tecnológica entre el sistema de correspondencia Cordis y el aplicativo del SDQS, con lo cual se afinaría gestión entre los requerimientos ciudadanos y gestión documental.
- Estudiar la posibilidad de cambiar el sistema de correspondencia Cordis por el sistema Orfeo el cual da la posibilidad de cargar la petición ciudadana y a su vez la respuesta dada al requerimiento.

Cordialmente,

**Grisel Córdoba**  
**Contratista**  
**Atención al Ciudadano**

**Luis Fernando Ángel**  
**Profesional 219-01**  
**Atención al Ciudadano**