



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## **INFORME TERCER TRIMESTRE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

En el presente informe, se darán a conocer las actividades que el área de Atención a la Ciudadanía ha implementado así como la gestión del área.

### **ACTIVIDADES REALIZADAS Y PROGRAMADAS DURANTE EL TERCER TRIMESTRE**

Durante este trimestre, se realizaron diferentes actividades internas y externas; dentro de las actividades externas se encuentra, la participación y liderazgo del Nodo Sectorial “Mejoramiento del SDQS” convocado por la Veeduría Distrital. En este Nodo, se elaboró un instrumento en donde se indaga a cada una de las entidades las cosas positivas y por mejorar del aplicativo.

Dicha encuesta, se envió, por correo electrónico a cada Entidad, para luego consolidar la información recolectada, realizar un documento diagnóstico y unas propuestas de mejoramiento del aplicativo.

En el mes de Agosto, se ofreció la capacitación a los servidores de la Entidad sobre Herramientas Colaborativas, Innovación Abierta, Innovación Cerrada. Esta capacitación, fue ofrecida en el Auditorio de la Sede B el día 30 de Agosto, y dirigida a todos los servidores de la Entidad; asistieron en total 60 servidores de las diferentes áreas de la Entidad.

Con el ánimo de capacitar a los responsables del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) se gestionó y realizó una capacitación sobre el aplicativo de dicho sistema, esta capacitación, fue realizada directamente por la Alcaldía Mayor de Bogotá, a la cual asistieron 12 servidores en total.

Durante el mes de Agosto, se llevó a cabo la actualización de la carta de trato digno al ciudadano realizando su publicación en la página Web de la Entidad de igual forma y para poder socializar dicho documento, se colocó en los puntos visibles de atención a la ciudadanía. (Se anexa pieza)

Teniendo en cuenta la importancia en la cualificación de los servidores que atienden a la ciudadanía, se inscribió a los servidores del área de atención a la ciudadanía al proceso de Cualificación convocado por la Veeduría Distrital.

Dentro de los temas a tratar en estas sesiones se encuentran las siguientes:

- ✓ Sensibilizar en servicio a la Ciudadanía “El ser, para hacer”.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

- ✓ HERRAMIENTAS OPERATIVAS con el cual se busca brindar herramientas efectivas que incluyan la atención presencial, telefónica, virtual, y el manejo de redes sociales, con el objeto de optimizar el servicio que se brinda día a día en las diferentes entidades distritales.
- ✓ HERRAMIENTAS GERENCIALES: Dar a conocer herramientas gerenciales para el servicio con el fin de contribuir en el posicionamiento del proceso de PQRS y del servicio a la ciudadanía en el Distrito.

Teniendo en cuenta, la importancia y necesidad de conocer la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano se gestionó una sensibilización sobre este tema para los directivos de la Entidad, dicha sesión fue el pasado 26 de Septiembre en la Sala de Juntas de la Entidad, allí, se dio a conocer la importancia de la Política Pública y se lanzó el video que realizamos sobre la misma.

Se realiza una mesa de trabajo con la Subdirección de Asuntos Comunales, en torno a los siguientes temas:

- Persona encargada del manejo del SDQS (Sistema Distrital de Quejas y Soluciones)
- Tipologías del SDQS
- Términos de respuesta según tipología y directriz 003
- Respuestas sin adjuntar en requerimientos cerrados desde el mes de Julio (75)
- Parámetros que deben tener las respuestas y que son evaluados por la Alcaldía Mayor de Bogotá – Subdirección de Calidad.

De esta reunión se desprenden los siguientes compromisos:

- La Subdirección de Asuntos Comunales debe revisar las tipologías de la Subdirección.
- Juan Gualteros y Angélica Rincón son los encargados para dar respuesta a los 75 requerimientos cerrados erróneamente.
- Atención a la ciudadanía debe revisar y filtrar los requerimientos ciudadanos antes de asignarlos, con el fin de evitar devoluciones.



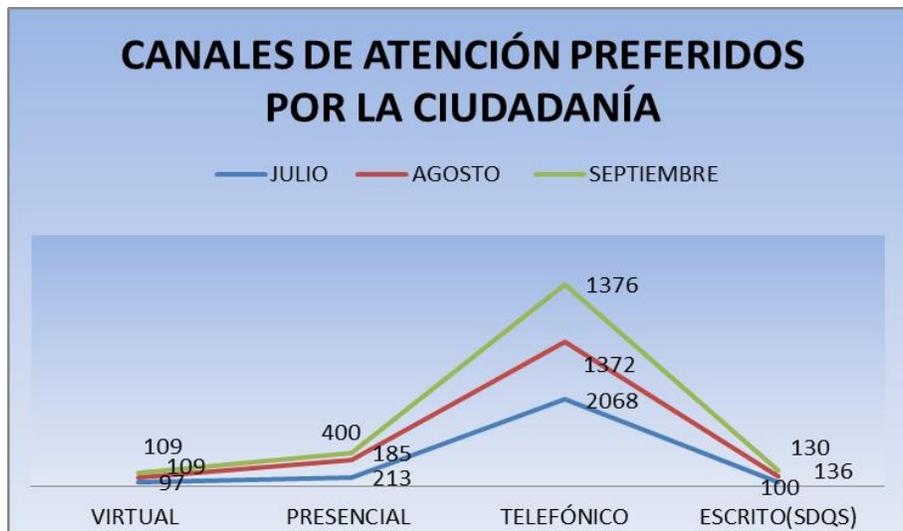
## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

### CANALES DE ATENCIÓN

En el trimestre, se observa que el canal más utilizado por la ciudadanía es el telefónico, a pesar de que se percibió una disminución de las llamadas en los meses de Agosto y Septiembre.

El canal escrito, mantiene el segundo puesto en su uso evidenciándose un aumento de los requerimientos en el mes de Septiembre.



En el mes de Agosto, se observó un aumento de los requerimientos virtuales, presenciales y escritos, y una disminución en el canal telefónico luego de indagar, se concluye que la ciudadanía prefiere desplazarse a los diferentes puntos de atención a radicar sus requerimientos y no comunicarse telefónicamente ya que es difícil conseguir información por este medio puesto que no todas las dependencias contestan las extensiones.

CANALES DE ATENCIÓN PREFERIDOS POR LA CIUDADANÍA			
	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE
VIRTUAL	97	109	109
PRESENCIAL	213	400	185
TELEFÓNICO	2068	1372	1376
ESCRITO(SDQS)	100	130	136
TOTAL	2478	2011	1806



## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

# TIPOLOGIAS MÁS UTILIZADAS DURANTE EL TRIMESTRE



Los derechos de petición y las consultas fueron las tipologías más utilizadas en el trimestre.

Durante el mes de Septiembre, se disminuyeron los Derechos de Petición y se aumentaron las Consultas allegadas a la Entidad.

En los meses de Julio y Agosto, se recibieron 9 felicitaciones, las cuales hacen referencia al servicio que se presta a la ciudadanía en los puntos de atención presencial de la Entidad.

Dentro de los requerimientos que realizó la ciudadanía durante el trimestre, se encuentran los siguientes:

- Solicitudes de bases de datos de las Juntas de Acción Comunal
- Capacitaciones para los nuevos directivos de las Juntas de Acción Comunal
- Solicitud de adecuaciones de salones comunales
- Certificaciones de existencia de representación legal de las Juntas de Acción Comunal
- Solicitud de Inspección, Vigilancia y Control de las organizaciones comunales



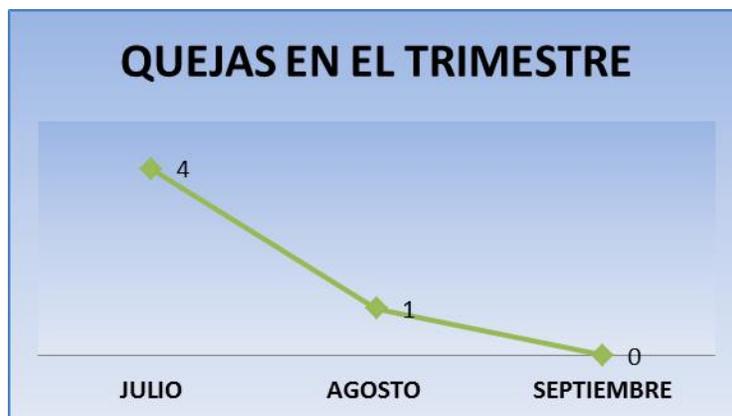
## ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

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

Las preguntas en torno a los temas de protección animal, los procesos de la comunidad indígena y las solicitudes de acompañamiento al congreso de los pueblos indígenas fueron otros temas que preguntaron a través de los diferentes canales de atención de la Entidad en el mes de Septiembre.

### QUEJAS

Se ha presentado una disminución de las quejas en el trimestre de la siguiente manera:



Tres de estas quejas radicadas en el mes de Julio, hicieron referencia a mal trato por parte de los servidores hacia la comunidad, y una última queja fue depositada en el buzón de sugerencias en la cual hace referencia a que no se contesta el teléfono en la subdirección de asuntos comunales. La queja radicada en el mes de Agosto pasa a este mes por la fecha en que fue radicada a la Entidad.

Todas las quejas han sido respondidas oportunamente por la Entidad.

### RECLAMOS

De los reclamos instaurados en el trimestre (6), ninguno correspondía a la Tipología.

### ENCUESTAS

Durante el trimestre, se realizaron 73 encuestas en las cuales se observan excelentes comentarios sobre el servicio que se brinda en los puntos de atención de las Sedes A y B. De igual forma, los ciudadanos registraron 4 sugerencias, las cuales van encaminadas al mejoramiento del servicio de la fotocopiadora, las instalaciones, las herramientas como computadores y sillas y la solución adecuada a los problemas que se presentan en una Junta de Acción Comunal.



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

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

## **OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

En el trimestre, a través de los diferentes canales de comunicación que tiene la Entidad, se puede observar un mejoramiento sustancial en la percepción de la ciudadanía en el Servicio que está brindando.

Lo anterior se ve reflejado en los comentarios de las encuestas que se han aplicado y las comunicaciones de la ciudadanía recibidas en los buzones de sugerencias de la Entidad.

Uno de los aspectos a resaltar es la invitación al proceso atención a la ciudadanía en las reuniones de articulación semanalmente; esto ha permitido al proceso contar con la información oportuna sobre las actividades y eventos que realizan las diferentes dependencias de la Entidad y transmitirlos a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.

Se exhorta a las diferentes dependencias a mantener el compromiso con la atención telefónica posibilitándole al ciudadano o ciudadana una comunicación efectiva lo cual evitaría al ciudadano desplazamientos innecesarios y ahorro de dinero.

La Subdirección de Asuntos Comunes, ha implementado la atención presencial en cada localidad, lo cual redundará en el fortalecimiento de la gestión local, descentralizando los trámites y servicios de la entidad así mismo mejorará la percepción que la ciudadanía por lo tanto los procesos que atienden en lo local deben dar cumplimiento al horario y fechas de atención a la ciudadanía, para ganar la confianza que se requiere en la atención institucional.

De la reunión realizada con la Subdirección Comunal se generó el compromiso de adjuntar la respuesta a 75 requerimientos que se les dio cierre final sin adjuntar su respuesta. A fecha de 18 de octubre se revisa el aplicativo y se encuentra que aún faltan requerimientos por cerrar.

Cordialmente;

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

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