ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2019

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe pormenorizado de los derechos de petición que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación habilitados, además de los ingresados a través de la oficina de correspondencia de la Corporación. En cuadro adjunto, (- Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: AC-PR001-FO2), se encuentra debidamente detallado en el documentado la información que ha sido clasificada y tramitada con corte a 31 de agosto de 2019 a través del SDQS.

Así las cosas, el propósito que tiene la administración es el trabajo articulado con la Secretaría General para lograr la comunicación entre el aplicativo de gestión documental CORDIS del Concejo de Bogotá y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren en su totalidad.

Para este mes, reportamos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 31 de agosto del año en curso, la cual asciende a 142 solicitudes de trámites ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el plan anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES
Cuadro 01

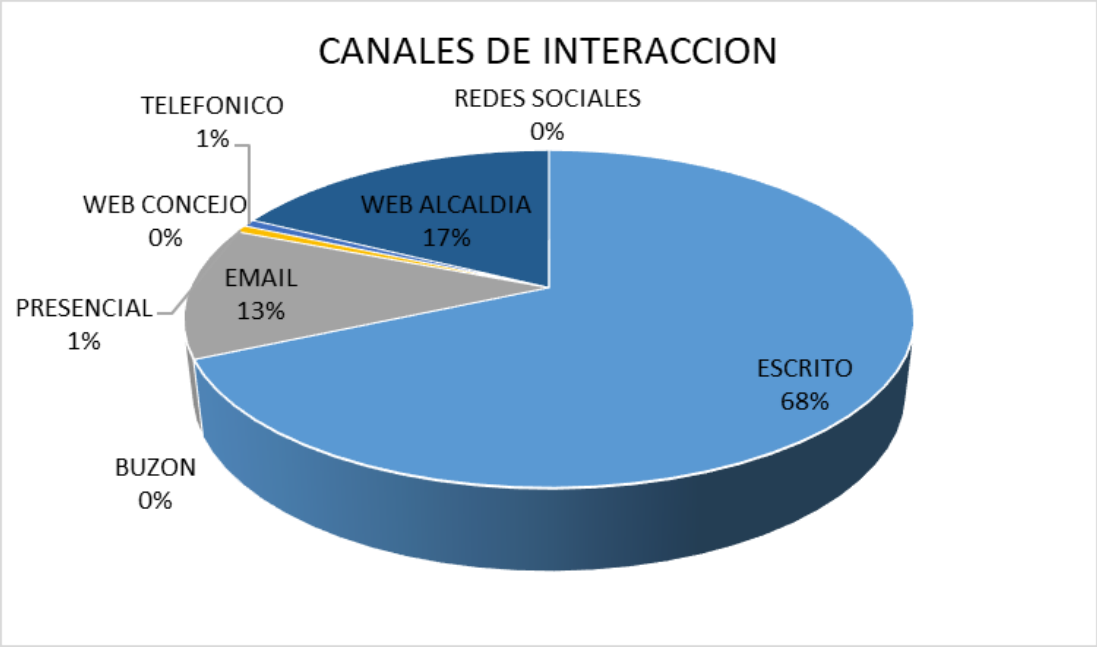
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, durante el mes de agosto los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS
ESCRITO	97
BUZON	0
EMAIL	18
PRESENCIAL	1
TELEFONICO	1
WEB CONCEJO	0
WEB ALCALDIA	25
REDES SOCIALES	0
TOTAL SDQS	142
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0
TOTAL REGISTRADOS CONCEJO	**142**

En el cuadro No. 1 podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos es el escrito con 97 requerimientos recibidos en la Corporación, equivalente a un 68% de los recibido durante el mes, seguido de las solicitudes ingresadas por la web de la alcaldía con 25 solicitudes, equivalente a un 17%; así mismo, los ingresados por medio del correo de atenciónalciudadano@concejobogota.gov.co con 18 ingresos, equivalente al 13% del total de requerimientos tramitados.

Así las cosas, podemos observar que la visualización de la Corporación en cuanto a la participación ciudadana, ha generado confianza en la ciudadanía, para intervenir en el ejercicio de la administración pública y a la vez garantizar la efectividad del cumplimiento sus derechos.

CUADRO 2



El total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto ascendió a ciento cuarenta y dos (142), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental CORDIS, cumpliéndose en un 100% lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 20101, que “con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”

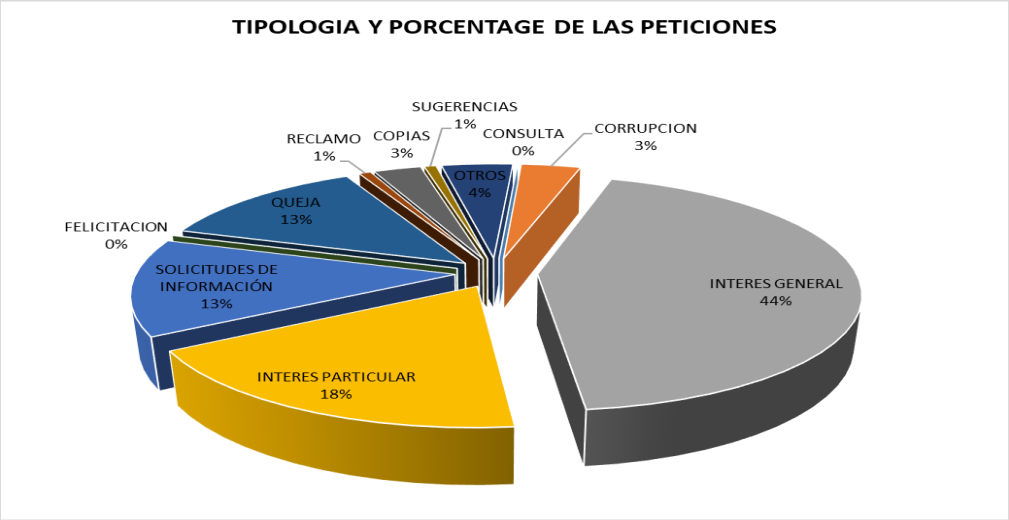
TIPOLOGIA Y PORCENTAGE DE LAS PETICIONES

En los cuadros (03, 04 y 05), se detalla la cantidad de SDQS según tipología y porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C.

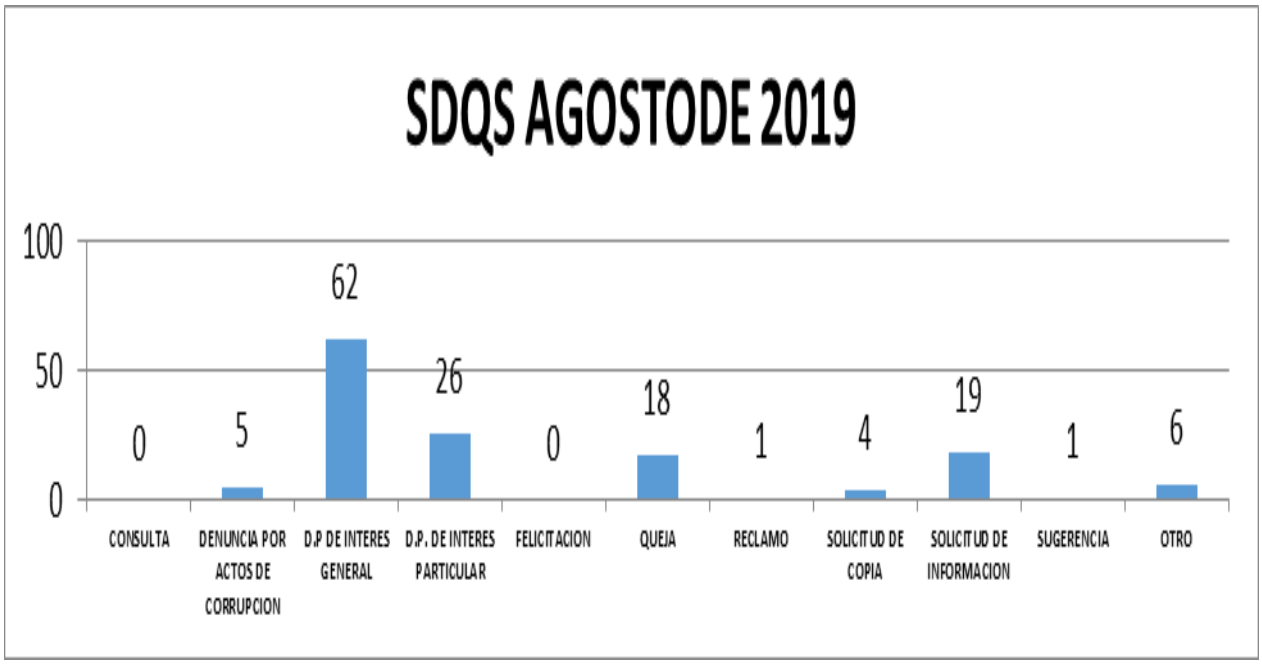
CUADRO 03

AGOSTO DE 2019	CANT SDQS	% PART
CONSULTA	0	0%
CORRUPCION	5	4%
INTERES GENERAL	62	44%
INTERES PARTICULAR	26	18%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	19	13%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	18	13%
RECLAMO	1	1%
COPIAS	4	3%
SUGERENCIAS	1	1%
OTROS	6	4%
TOTAL	**142**	**100%**

Cuadro 04



CUADRO 05



Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte a 31 de agosto de 2019, son los derechos de petición de interés general con sesenta y dos (62) correspondiente al 44%; derechos de petición de interés particular veintiocho (26), equivalentes al 18%, así como diecinueve (19) requerimientos de solicitud de información, y 18 quejas, equivalente al 13% cada una, del total de requerimientos.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

CUADRO 06

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Sector Gestión Pública	15	11%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	1%
Sector Hacienda	3	2%
Sector Planeación	49	35%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%
Sector Educación	0	0%
Sector Salud	3	2%
Sector Integración Social	10	7%
Sector Cultura Recreación y Deporte	6	4%
Sector Ambiente	12	8%
Sector Hábitat.	1	1%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	36	25%
Sector Movilidad	5	4%
TOTAL, GENERAL	**142**	**100%**

En el cuadro (06), se detalla la clasificación de las ciento cuarenta y dos (142) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos más frecuentes fueron: Sector Planeación, con el 35% de participación; Sector Administrativo Gestión Jurídica con el 25% de participación y Sector Gestión Pública con 11% de participación, del total del 100% de los SDQS.

Es importante destacar el ostensible incremento de la participación ciudadana en el sector de Planeación. El fenómeno de alguna manera que incrementa las peticiones en este sector, son las inquietudes de la comunidad en torno al Plan de Ordenamiento Territorial, POT que, sin dudas, para este periodo de análisis, es el común denominador en el Concejo de Bogotá, D.C.

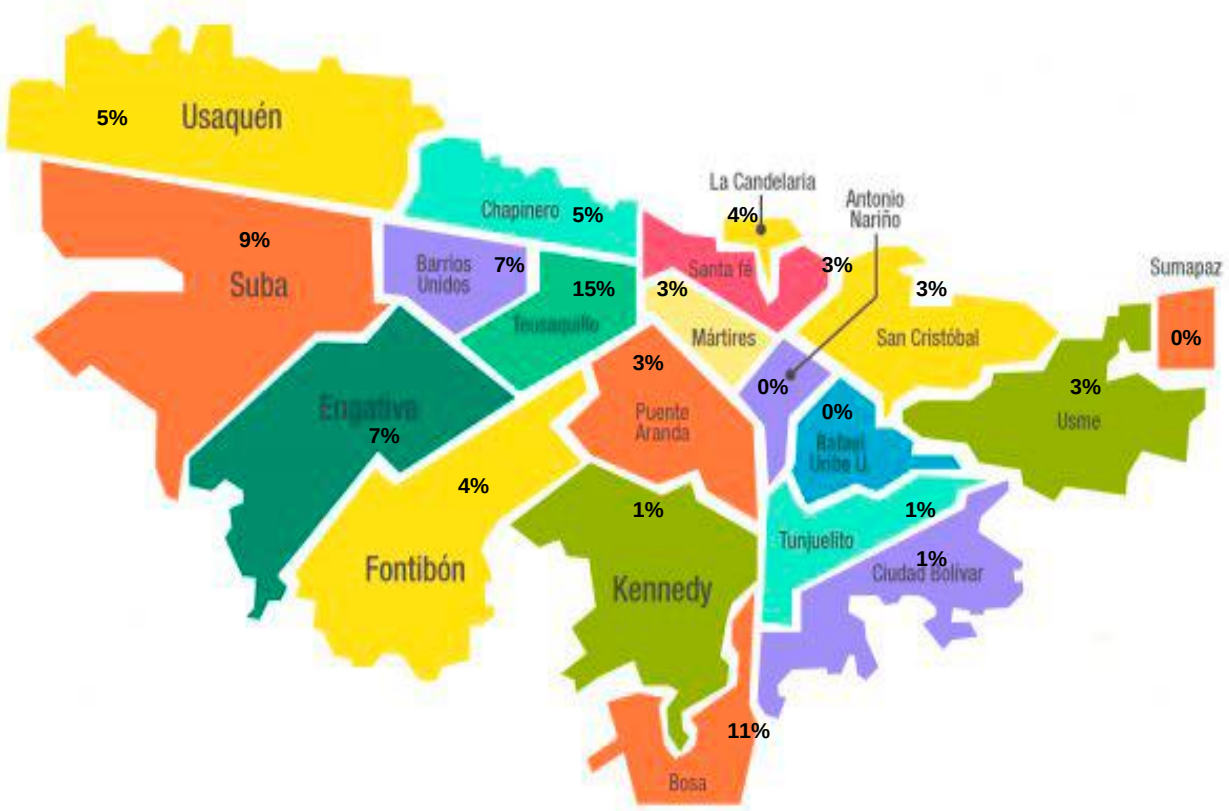
BOTON DE TRANSPARECIA

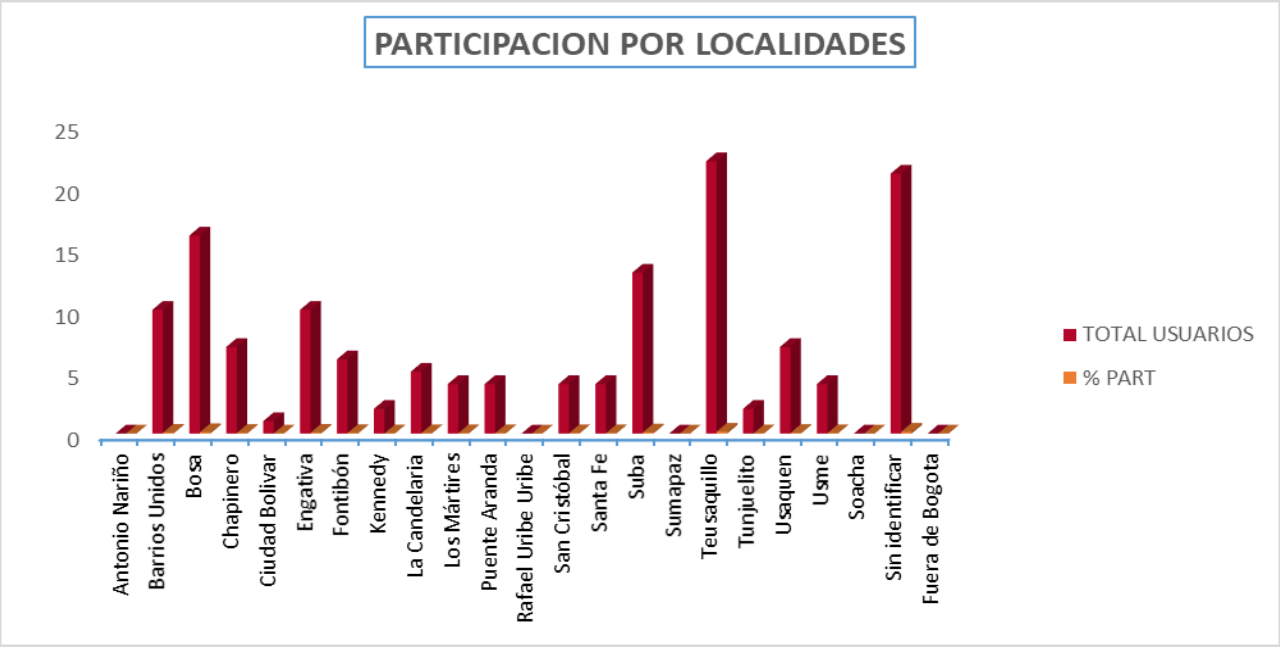
Se remitió vía correo electrónico al Secretario Técnico Botón de Transparencia el formato con Código: AC-PR001-FO2 (versión 4) en el cual están las peticiones recibidas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía con corte a 31 de julio de 2019 con el fin de que sean publicadas en la WEB y la INTRANET de la Corporación (anexo correo enviado).

LOCALIDADES ATENDIDAS

Cuadro 05

LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	10	7%
Bosa	16	11%
Chapinero	7	5%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	10	7%
Fontibón	6	4%
Kennedy	2	1%
La Candelaria	5	4%
Los Mártires	4	3%
Puente Aranda	4	3%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	4	3%
Santa Fe	4	3%
Suba	13	9%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	22	15%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	7	5%
Usme	4	3%
Soacha	0	0%
Sin identificar	21	15%
Fuera de Bogotá	0	0%
TOTAL	**142**	**100%**


5%
Usaquén
9%
Suba
Chapinero
5%
Barrios Unidos
7%
15%
Teusaquillo
La Candelaria
4%
Santa fé
3%
Antonio Nariño
3%
3%
Mártires
San Cristóbal
Sumapaz
0%
3%
Usme
3%
Puente Aranda
0%
0%
Rafael Uribe U.
Engativa
7%
4%
Fontibón
1%
Kennedy
Tunjuelito
1%
1%
Ciudad Bolivar
11%
Bosa


PARTICIPACION POR LOCALIDADES
25
20
15
10
5
0
Antonio Nariño
Barrios Unidos
Bosa
Chapinero
Ciudad Bolivar
Engativa
Fontibón
Kennedy
La Candelaria
Los Mártires
Puente Aranda
Rafael Uribe Uribe
San Cristóbal
Santa Fe
Suba
Sumapaz
Teusaquillo
Tunjuelito
Usaquen
Usme
Soacha
Sin identificar
Fuera de Bogota
TOTAL USUARIOS
% PART

En relación a la información de la Localidad de los peticionarios en la que residen, de 142 ciudadanos, 121 reportaron la Localidad lo que representa un 85% y 21 ciudadanos no reportaron la Localidad representando un 15 %. Es de anotar que este porcentaje, en su mayoría, pertenece a las peticiones que ingresan a través de la Web de la Alcaldía, ya que cuando colocan el requerimiento como anónimo, obvian colocar más información.

VISITA A BUZONES

Vía correo electrónico se le informo a la oficina de Planeación que se realizaron cuatro (4) visitas durante los días 8, 14, 21, y 28 de agosto de 2019, según Actas No. 32, 33, 34 y 35 (Formato AC-PR001-F04), a los (3) buzones los cuales dos (2) se encuentran ubicados en la Corporación y uno (1) en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo de Bogotá. Al momento de las visitas, no se encontraron formatos diligenciados (AC-PR001-FO1) de solicitud de requerimientos.

PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE AGOSTO DE 2019

CUADRO 07

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PERIODO ENTRE EL 1 DE AGOSTO Y EL 31 DE AGOSTO DE 2019

TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE PLAN	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Los procesos presentaron informes del mes de agosto de 2019 (Según circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019), de las PQRS tramitadas y atendidas directamente por las dependencias y que no ingresaron al Sistema “Bogotá te escucha” SDQS

Teniendo en cuenta el cuadro No. 7 y la información suministrada por cada Dirección, podemos observar que las dependencias continúan acatando la circular mediante la cual se dieron pautas para mejorar el Registro y control de Derechos de Petición, que llegan a la Corporación en lo pertinente a los temas relacionados. (Ver anexo).

Lo anterior con miras a cambiar y actualizar lo correspondiente al Servicio al Ciudadano, por comodidad, por un mejor servicio, por control de los documentos enviados y recibidos, por verificación de las dependencias a las que está destinado el documento, por atención integral y seguimiento de documentos, por mejorar los tiempos de respuesta y por hacer de la entidad mucho más ágil, eficiente y servicial, la Dirección Jurídica y su Procedimiento Servicio al Ciudadano, está implementando la modernidad a este respecto con miras a lograr un mayor control, de tal manera que se administren de forma adecuada las comunicaciones oficiales. Y así lo está entendiendo la Corporación.

OTRAS ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO

FORTALECIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ATENCIÒN PERSONALIZADA

EN EL MARCO DEL CABILDO ABIERTO, PLAN DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL - POT DE BOGOTÁ

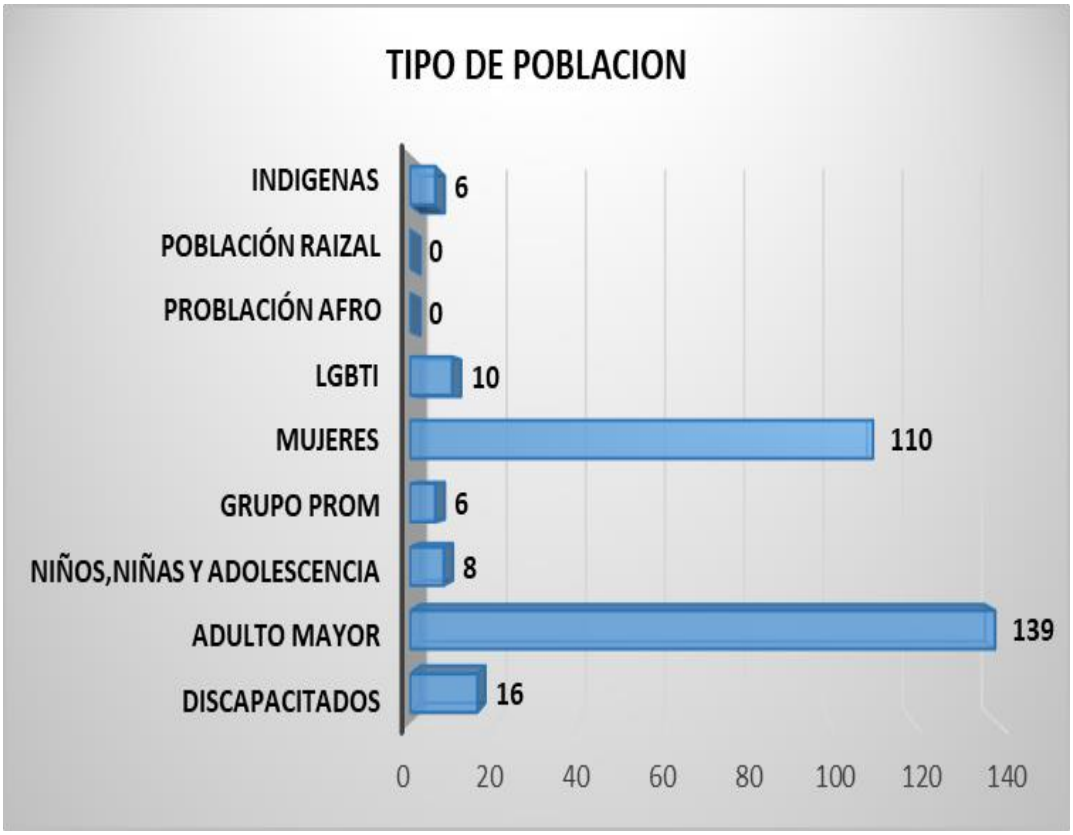
Teniendo en cuenta la atención personalizada llevada a cabo en la sede de la Corporación y los eventos realizados durante el mes de agosto, podemos concretar que de acuerdo con el formato código No. CTP-FO-006, REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA, del cual se adjunta archivo, en la sesión de Cabildo Abierto que programó el Concejo de Bogotá,D.C., para el día 30 de agosto en el Palacio de los Deportes, los ciudadanos que se acercaron a conocer y resolver las inquietudes que tenían frente a Plan de Ordenamiento Territorial - POT de Bogotá, se inscribieron más de 540 ciudadanos previamente; no obstante, el día del cabildo ingresaron aproximadamente 1.204 ciudadanos a participar en este proceso.

INGRESO A PLATEA
Puesto Itinerante
Atención a la Ciudadanía
Atención Inmediata
Línea Anticorrupción: (057-1) 3 37 77 44
Línea Directa: 2 08 81 20
PBX: 2 08 82 10 Ext. 717 - 824
JCB
icon

La oficina de Atención al Ciudadano apoyó el evento de cabildo abierto, haciendo el recibimiento y bienvenida de los participantes; así mismo, se inició con un análisis interno que permitió contar con los principales insumos para diseñar la estrategia. Algunas de las acciones adelantadas fueron la elaboración de diagnóstico, Caracterización de ciudadanos y grupos de interés y la identificación de necesidades de información de los actores.

Además, durante el proceso se adelantaron mecanismos de participación, toda vez que consideramos que este POT tiene en cuenta lo que los ciudadanos quieren, por lo que pudieron conocer y resolver las inquietudes que tuvieran frente a esta iniciativa. En este encuentro, pudieron intervenir las personas en forma verbal, pero también escrita, más aun

sabiendo que el control social es la expresión en el cabildo abierto, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública.



El cabildo se dio por terminado hacia las 11:45 p.m., una vez fueron escuchados por los cabildantes y la administración distrital en cabeza del señor Alcalde Mayor de la Ciudad, todos los ciudadanos inscrito. Esta jornada contó con la participación activa del grupo de colaboradores del Proceso de Atención al Ciudadano, quienes comparten un propósito común, una meta conjunta, y el compromiso de cada uno, cualquiera que sea el lugar en el que deban desarrollad su trabajo, siempre en procura de brindar la mejor atención a la ciudadanía en general.

FORMULARIO DE PREGUNTAS SESIONES, CABILDOS ABIERTO Y OTROS
Código ATC-FO-006

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-006
	FORMULACIÓN DE PREGUNTAS SESIONES, CABILDOS ABIERTOS Y OTROS	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 29-Ago-2019
		PÁGINA 1 DE 1

Fecha:	
Nombre y apellidos:	
Celular	Correo Electrónico
Marque con una X si pertenece a alguna de las siguientes poblaciones vulnerables:	
Discapacidad____ Adulto Mayor____ Niños, Niñas y Adolescentes_____ Mujeres_____	
Grupos Rom (Gitano) _____ LGBTI_____ Pobl Afro_____ Pobl Raizal_____ Indígenas____	
Desplazado____ Víctima (Conflicto Armado)._____ Otro___ ¿Cuál? _____	

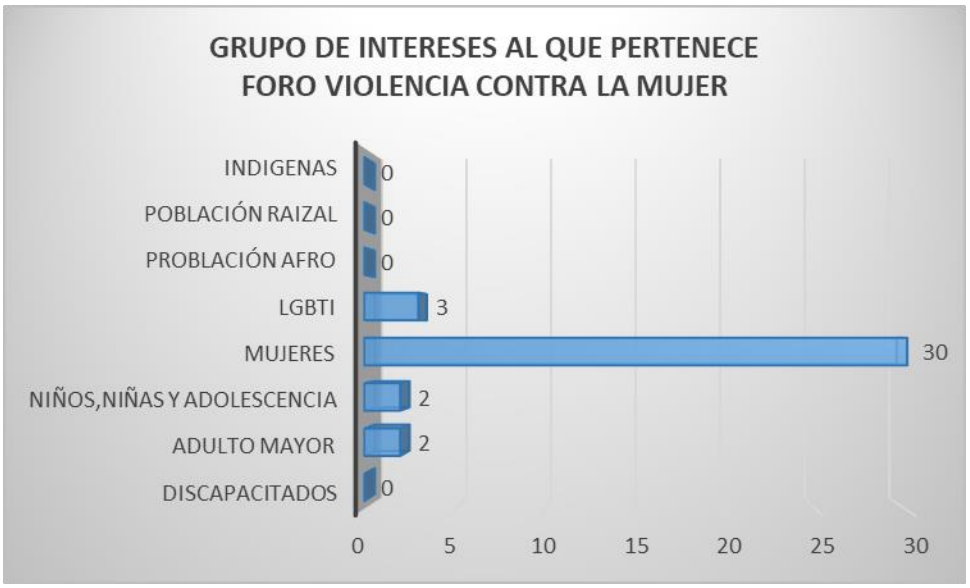
Respetado ciudadano, de acuerdo con el tema tratado el día de hoy *(Escriba el tema de la sesión y/o cabildo abierto),* por favor escriba en el espacio en blanco a continuación, una pregunta de su interés.

Por lo anterior, se dio la oportunidad a los ciudadanos de hacer las preguntas que fueran de su interés, en forma escrita, mediante el Formulario de preguntas sesiones, cabildo abierto y otros, Código ATC-FO-006, de las cuales se recibieron 13 requerimientos, que, por ser de su competencia, fueron trasladadas directamente a la Secretaria General de la Corporación. Adjuntamos el formato que fue empleado para la recolección de la información, así como el archivo de los requerimientos.

FORO MUJER *"DISTINTAS VOCES" CONTRA LA VIOLENCIA"*

Por otro lado, el Proceso de Atención a la Ciudadanía, participó en el recibo y bienvenida a los participantes del Debate de control político llevado a cabo el día Lunes 12 de agosto de 2019, a las 9:00 a.m. en el Recinto los Comuneros cuyo Tema fue**: Foro MUJER "Distintas Voces**" jornada adelantada en la entidad en contra de la Violencia contra la mujer donde se contó con la asistencia de varias entidades, como la Secretaría Distrital de la Mujer, Secretaría de Integración Social, Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, Personera Distrital y la Veeduría Distrital, estas del orden distrital; y del orden nacional contamos con la asistencia de Planeación Nacional , ICBF, entre otras.

A este evento acudieron también personas de la comunidad tal como se evidencia en el archivo adjunto, ingresando aproximadamente 65 ciudadanos quienes tuvieron la oportunidad de participar en esta sesión plenaria, teniendo como grupos representativos de interés participantes, el más alto porcentaje de visitantes fue en el grupo de mujeres, con 30 participantes de los 65; y seguido de LGTBI con 3 participantes. Así mismo, observamos la participación de 2 niños, niñas adolescentes y 2 adultos mayores. Los demás participantes, no desearon responder este ítem.



A la vez, se practicó la encuesta de satisfacción del Foro MUJER “Distintas Voces” contra la Violencia, arrojando las siguientes estadísticas:

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-FO-007
	Foro MUJER "Distintas Voces" contra la Violencia	VERSIÓN:02
		VIGENCIA: 25-Jul-2019

Fecha de realización de la audiencia: DÍA_____ MES _____ AÑO_____

Sus respuestas a la presente encuesta son valiosas para el Concejo de Bogotá D.C.
Marque con una X en la opción de su preferencia.

1.¿Pertenece o se identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales?

- Persona con discapacidad ☐
- Grupo étnico ☐
- Víctima de violencia o desplazamiento ☐
- Tercera edad ☐
- Identidad sexual (LGBTI) ☐
- Otro ☐ ¿Cuál? _____
- Ninguno ☐

2. Su participación en esta audiencia pública lo hace bajo el título de:

- Grupo de interés ☐ ¿Cuál? _____
- Ciudadano en general ☐

3.¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?

- Página Web ☐
- Redes sociales ☐
- Invitación directa ☐
- A través de la comunidad ☐
- Otro ☐ ¿Cuál? _____

4. Considera que los canales de participación habilitados en la Audiencia Pública fueron:

- Suficientes ☐
- Aceptables ☐
- Insuficientes ☐

5. La información presentada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas responde a sus intereses

- Si ☐
- No ☐

6. Los temas de la audiencia pública fueron discutidos de manera:

- Profunda ☐
- Moderada ☐
- Superficial ☐

7. El procedimiento para realizar las intervenciones en la audiencia fue:

- Claro ☐
- Confuso ☐

8. Su nivel de satisfacción frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el día de hoy es:

- Muy Alto ☐
- Alto ☐
- Bajo ☐
- Muy Bajo ☐

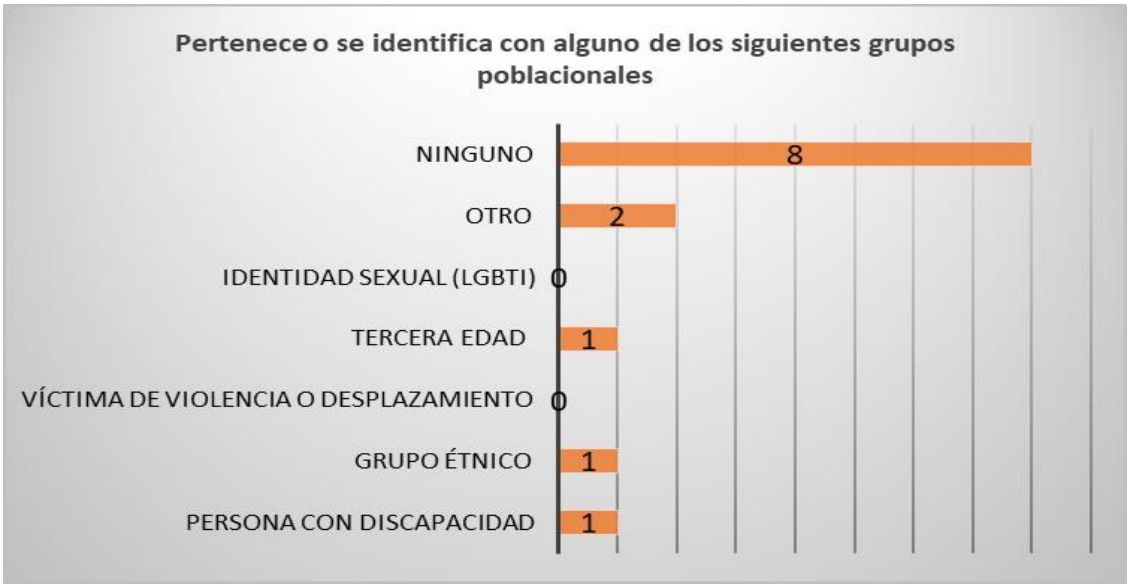
9.¿Volvería a participar en una Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Concejo de Bogotá D.C.?

- Si ☐
- No ☐

¿Por qué?

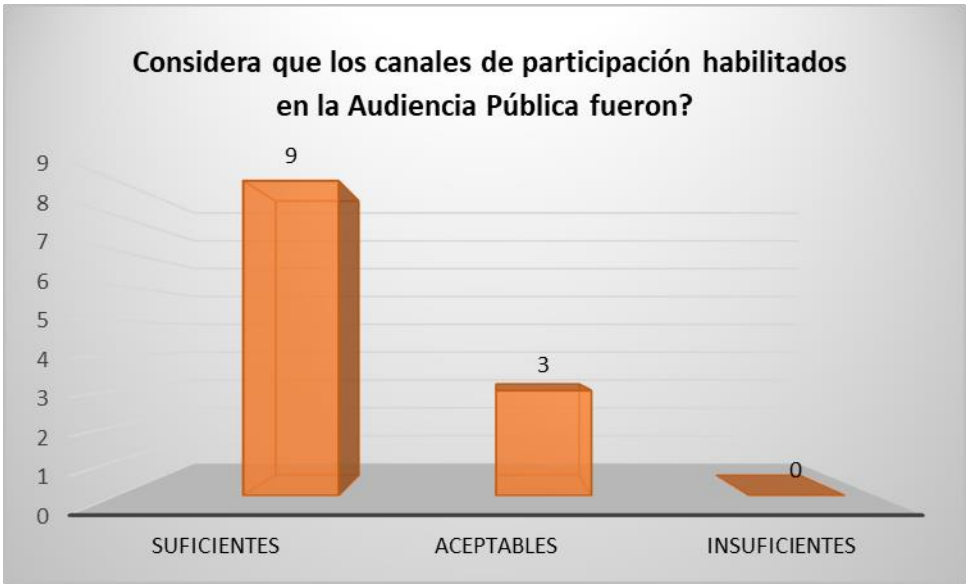
¡Muchas Gracias por participar!

Con el fin de ofrecer una excelente atención a la ciudadanía y que el Concejo de Bogotá, D.C., pueda marcar la diferencia en el Distrito, se ha instaurado la encuesta de satisfacción que es la herramienta de recogida de datos que nos ayuda a conocer la opinión e impresiones, cualitativas y cuantitativas, de los ciudadanos. Con esta herramienta extraemos conclusiones y resultados, a partir de los cuales elaboraremos estrategias.



Podemos observar que las personas se abstienen de responder este interrogante.

La mayoría de ciudadanos que acudieron al Concejo de Bogotá,D.C., lo hicieron por que fueron directamente invitados por alguno de los funcionarios o Concejales de la Corporación.



La ciudadanía tiene la percepción de que los canales utilizados para la convocatoria fueron los adecuados y suficientes.

Cordialmente,

YOLANDA ROMERO CRUZ
Auxiliar Administrativo 407-04
Concejo de Bogotá D.C
Dirección Jurídica
Atención a la Ciudadanía

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)

Anexos: folios
Revisó Martha Franco, Profesional Especializado 222-05.