ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 30 DE NOVIEMBRE 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 y por la oficina de correspondencia de la Corporación; el cual se encuentra debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: AC-PR001-FO2 y que han sido clasificados y tramitadas con corte a 30 de noviembre 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, D.C. y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren en su totalidad.

Para el presente mes, reportaremos 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 30 de noviembre, los cuales ascienden a 226 solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para 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 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el mes de noviembre se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de

comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema "Bogotá Te Escucha - SDQS", tales como:

WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía http://bogota.gov.co/sdqs. En el mes de noviembre se recibieron 23 peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 34 recibidas el mes anterior. Se puede notar que bajó el ingreso de peticiones, toda vez que equivale al 68% del 100% recibidas en el mes de noviembre.

ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. Haciendo una comparación con respecto al mes de noviembre, donde se recibieron 161 peticiones escritas, este mes de noviembre se recibieron 58, que equivale al 36% del 100% recibido, en el mes inmediatamente anterior.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 01800.1111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS.

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del correo de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En el mes de noviembre se recibieron 27, equivalente al 90% del total recibido en el mes de octubre, que fueron 30 peticiones.

PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera

verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS.

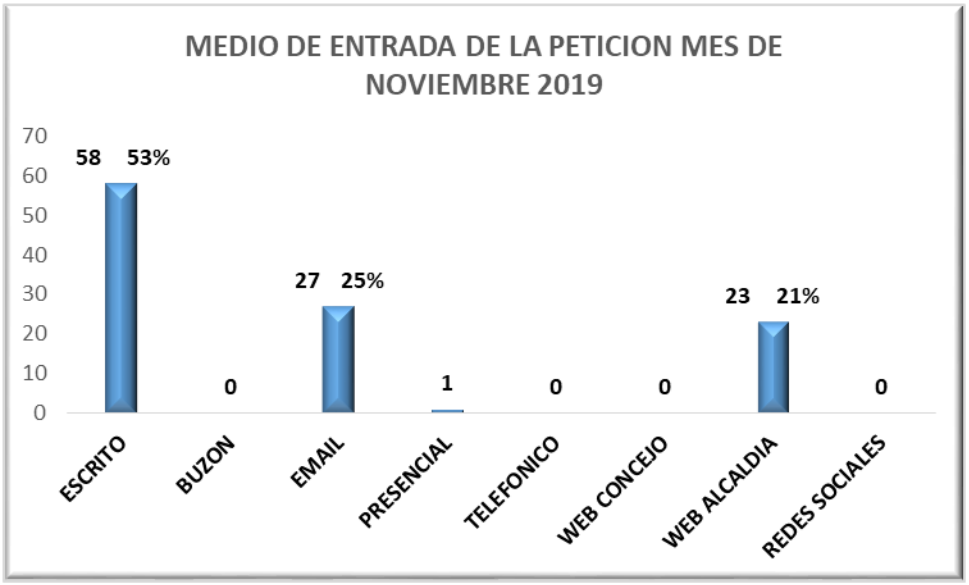
BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS
ESCRITO	58
BUZON	0
EMAIL	27
PRESENCIAL	1
TELEFONICO	0
WEB CONCEJO	0
WEB ALCALDIA	23
REDES SOCIALES	0
TOTAL SDQS	109
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0
TOTAL REGISTRADOS CONCEJO	109

En el cuadro No. 1 podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos es el escrito, con 58 peticiones, A su vez, el E-mail y la Web de la Alcaldía han superado las 50 peticiones; lo que indica que la rapidez y la variedad de los recursos son utilizadas cada día más, por lo que los medios digitales se posicionan como una herramienta muy atractiva. Su variedad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para crear, expresar, informar y comunicar.

CUADRO 2



El total de requerimientos recibidos durante el mes de noviembre, ascendió a ciento nueve (109), 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 2010, 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 el cuadro 03 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

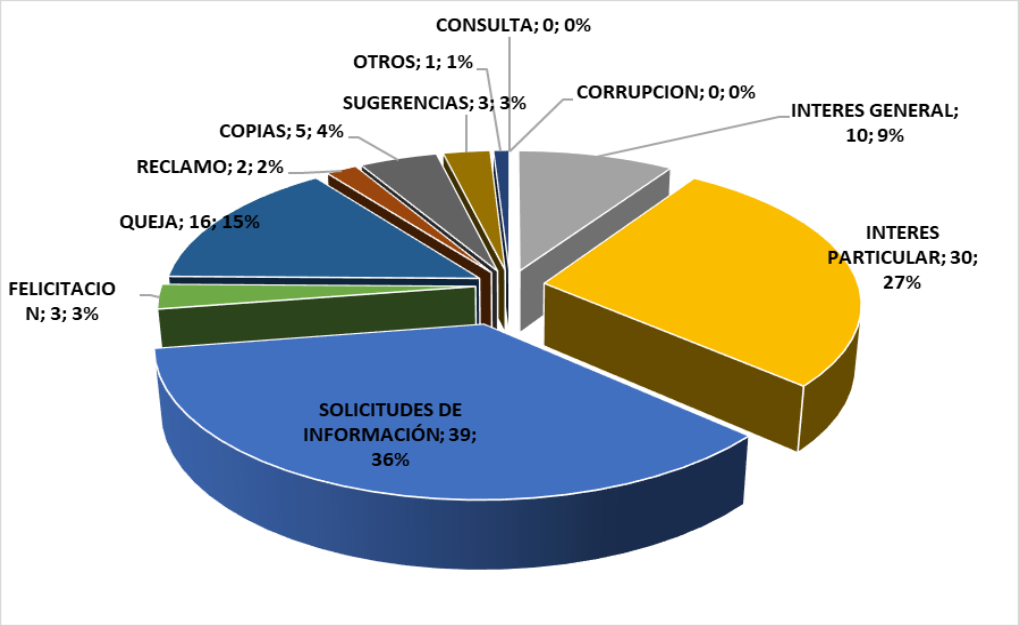
TIPOLOGIA Y PORCENTAGE DE LAS PETICIONES NOVIEMBRE DE 2019	CANT SDQS	% PART
CONSULTA	0	0%
CORRUPCION	0	0%
INTERES GENERAL	10	9%
INTERES PARTICULAR	30	28%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	39	36%
FELICITACION	3	3%
QUEJA	16	15%
RECLAMO	2	2%
COPIAS	5	5%
SUGERENCIAS	3	3%
OTROS	1	1%
TOTAL	109	100%

CUADRO 04

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte a 30 de noviembre de 2019, son los derechos de petición de solicitud de información con 39, equivalente al 36%; de interés particular con treinta (30), correspondiente al 28%; derechos de petición de quejas con diez y seis requerimientos, (16), equivalentes al 15%, de interés general diez (10) equivalente al 9% del total de requerimientos. Frente al mes anterior (octubre) se presenta variación en la posición de la tipología más utilizada por la ciudadanía para interponer sus peticiones.

CONSOLIDADO TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE PETICIONES MES DE NOVIEMBRE 2019								
PERIODO	INTERES GENERAL	%	INTERES PARTICULAR	%	SOLICITUD INFORMACION	%	QUEJAS	%
OCTUBRE	92	41%	53	23%	33	15%	21	9%
NOVIEMBRE	10	9%	30	28%	39	36%	16	15%
DIFERENCIA FRENTE AL MES ANTERIOR	82	32%	23	5%	-6	-21%	5	-6%

TIPOLOGIA Y PORCENTAGE
DE LAS PETICIONES NOVIEMBRE DE 2019



Así mismo, haciendo un análisis del total de requerimientos recibidos, comparados con el mes inmediatamente anterior, podemos deducir que el Proyecto del *"'Plan de Ordenamiento Territorial'*, también denominado por sus siglas POT, influyó positivamente en el ingreso de requerimientos encaminados a la planificación y el ordenamiento equilibrado, del territorio de Bogotá, D.C., incrementando así los porcentajes de ingreso de peticiones en el mes.

Por otro lado, los derechos de petición de interés general, como es obvio, disminuyeron, toda vez que los ciudadanos radicaban sus requerimientos en torno al POT, como procedimiento legal que se requería en su momento, para hacer ajustes o reformas a las decisiones jurídica encaminados a un alcance prospectivos en cuanto a procurar cambio de dinámicas sociales o económicas a partir de una nueva visión o modelo de territorio.

Una vez terminado el estudio del POT por parte del Concejo de Bogotá, D.C., se termina este proceso y se baja la cúspide del interés que presentó en su momento la ciudadanía.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

CUADRO 05

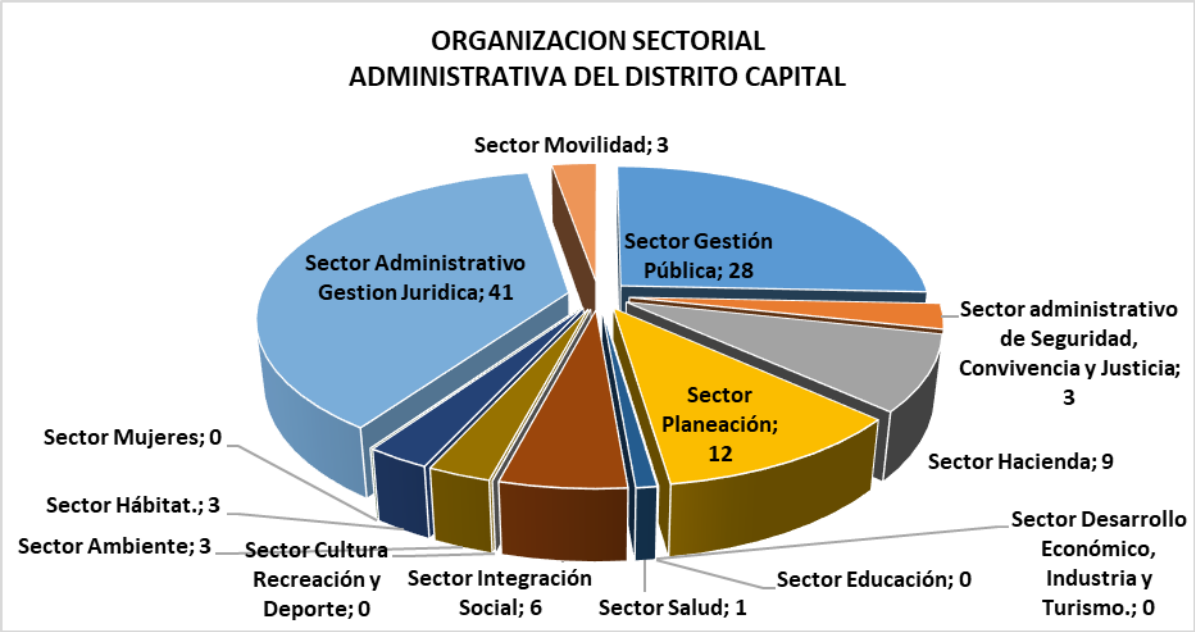
ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Sector Gestión Pública	28	26%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	3	3%
Sector Hacienda	9	8%
Sector Planeación	12	11%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%
Sector Educación	0	0%
Sector Salud	1	1%
Sector Integración Social	6	6%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%
Sector Ambiente	3	3%
Sector Hábitat.	3	3%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	41	38%
Sector Movilidad	3	3%
TOTAL GENERAL	**109**	**100%**

En el cuadro (05), se detalla la clasificación de las ciento nueve (109) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos más frecuentes fueron:

- Sector Gestión Pública con 28 requerimientos, equivalente al 26% de participación general, entre el 100%; comparado con el mes inmediatamente anterior, donde se recibieron 22 solicitudes, se incrementa en 6 requerimientos.
- Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia con 3 requerimientos, equivalentes al 3%, comparado con el mes anterior, disminuyo en un requerimiento.
- Sector Hacienda, 9 requerimientos, equivalente al 8%, comparado con el mes anterior ha incrementado en 6 solicitudes, que ingresaron 3 solicitudes

- Sector Administrativo Gestión Jurídica con 41 peticiones, equivalente al 38% de participación, disminuyendo el ingreso de solicitudes en 30, toda vez que en el mes de octubre se recibieron 71 requerimientos

CONSOLIDADO ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)						
SECTOR	NOVIEMBRE	OCTUBRE	DIFERENCIA	NOVIEMBRE %	OCTUBRE %	DIFERENCIA %
Sector Gestión Pública	28	22	6	26%	10%	16%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justi	3	4	-1	3%	2%	1%
Sector Hacienda	9	3	6	8%	1%	7%
Sector Planeación	12	89	-77	11%	39%	-28%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	1	-1	0%	0%	0%
Sector Educación	0	2	-2	0%	1%	-1%
Sector Salud	1	2	-1	1%	1%	0%
Sector Integración Social	6	6	0	6%	3%	3%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	1	-1	0%	0%	0%
Sector Ambiente	3	6	-3	3%	3%	0%
Sector Hábitat.	3	5	-2	3%	2%	1%
Sector Mujeres	0	2	-2	0%	1%	-1%
Sector Administrativo Gestion Juridica	41	71	-30	38%	31%	6%
Sector Movilidad	3	12	-9	3%	5%	-3%
TOTAL GENERAL	**109**	**226**	**-117**	**100%**	**100%**	**0%**



- Sector Planeación, con 12 requerimientos, equivalente al 11%; comparado con el mes inmediatamente anterior, que ingresaron 89 requerimientos, tenemos una diferencia de 77 solicitudes, menos. Al observa el cuadro anterior, podemos hacer el análisis positivo en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior en este sector, toda vez que el fenómeno, de alguna manera que venía incrementando las peticiones, son las inquietudes en torno al Plan de Ordenamiento Territorial, que dentro del consenso de la comunidad a través de instancias validadoras o decisorias que concretan la democracia participativa, venían haciendo uso, por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, S.D.Q.S. y que, sin duda, para este periodo de análisis, deja en claro un descenso considerablemente, de solicitudes.

BOTÓN DE TRANSPARECIA

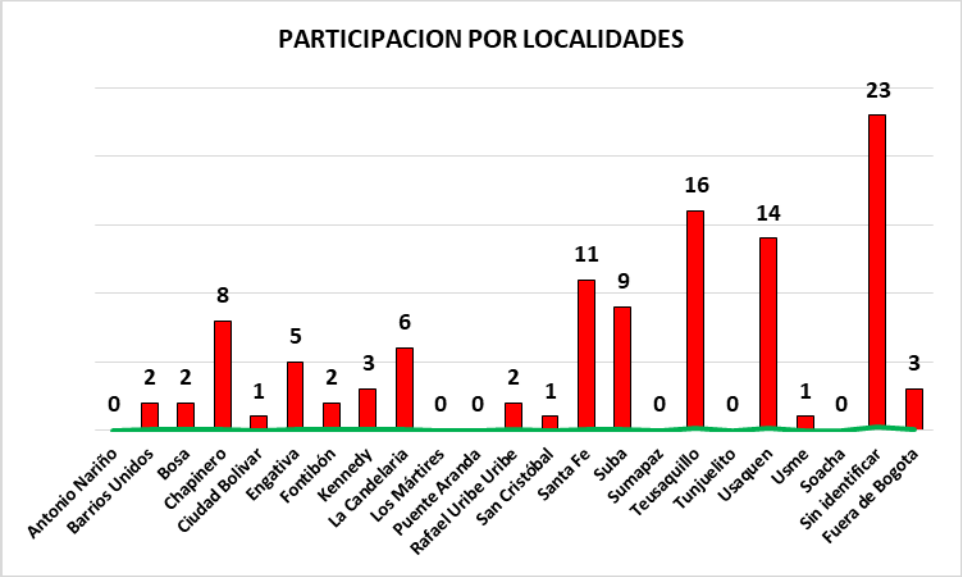
Se remitió vía correo electrónico al Secretario Técnico Botón de Transparencia el formato con Código: AC-PR001-FO2 (versión 4) en el cual están las peticiones recibidas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía con corte a 30 de noviembre de 2019 con el fin de que sean publicadas en la WEB y la INTRANET de la Corporación (anexo correo enviado).

LOCALIDADES ATENDIDAS

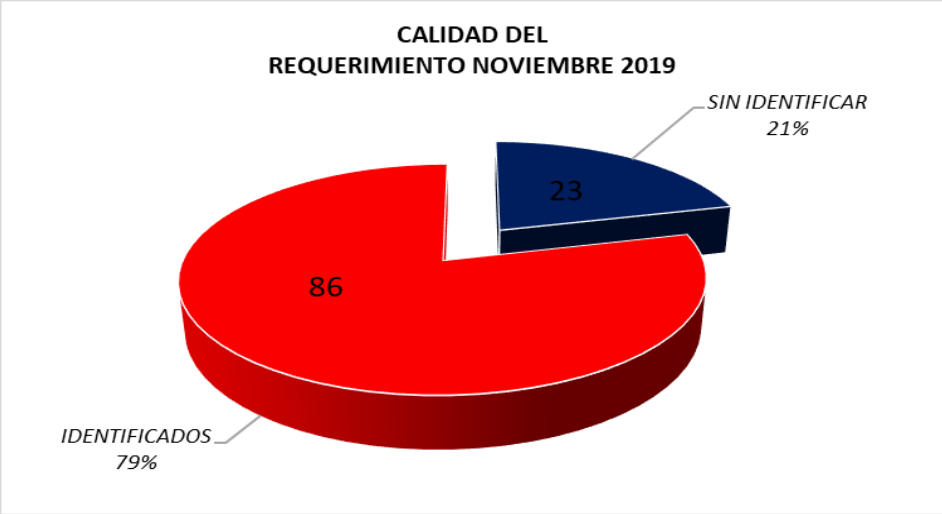
Cuadro 07

PARTICIPACION POR LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	2	2%
Bosa	2	2%
Chapinero	8	7%
Ciudad Bolívar	1	1%
Engativá	5	5%
Fontibón	2	2%
Kennedy	3	3%
La Candelaria	6	6%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	0	0%
Rafael Uribe Uribe	2	2%
San Cristóbal	1	1%
Santa Fe	11	10%
Suba	9	8%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	16	15%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	14	13%
Usme	1	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	23	21%
Fuera de Bogota	3	3%
TOTAL	**109**	**100%**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 109 solicitudes, 23 ingresaron sin identificar la procedencia, con un 21% de participación; 16 pertenecen a la localidad Teusaquillo con el 15%; 14 solicitudes pertenecen a la localidad de Usaquén con el 13%; 11 requerimientos radicados por parte de la localidad de Santa Fe con el 10% del total gestionado.



La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de noviembre, 86 peticiones corresponden a ciudadanos identificados, y representan el 79% del total de 109 peticiones registrados, mientras que 23 peticiones, con un 21% del total corresponden a ciudadanos anónimos o sin identificar.



PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES

VISITA A BUZONES

Vía correo electrónico se le informó a la oficina de Planeación que se realizaron cuatro (4) visitas durante los días 4, 11, 18 y 25del mes de septiembre de 2019, según Actas No. 36, 37, 38 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, D.C. 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 NOVIEMBRE DE 2019

CUADRO No. 8

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PERIODO ENTRE EL 1 Y EL 30 DE NOVIEMBRE 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	1	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	1
D.P CONSULTA DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
D.P 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**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**

Los procesos presentaron informes del mes de noviembre 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. 8 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).

Así mismo, debemos informar que la Secretaria General de la Corporación, fue la única dependencia que reportó un (1) PQRS recibida y no radica en el SDQS. Por otro lado la Dirección Administrativa, Dirección Financiera y la Comisión del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, no enviaron reporte de NO PQRS

OTRAS ACTIVIDADES
DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2019

APERTURA OFICINA ATENCION AL CIUDADANO

Con el propósito de avanzar en procesos de atención al ciudadano y llevar la oferta a todos los residentes de Bogotá, D.C., la Corporación inauguró la nueva oficina de Atención al Ciudadano, en la sede del Concejo de Bogotá el pasado 5 de noviembre. La Presidenta del Concejo, Honorable Concejal, Nelly Patricia Mosquera Murcia, con el apoyo y entusiasmo del Honorable Concejal Marco Fidel Ramírez, llevaron a buen término esta apertura, propuesta por varias administraciones, pero que sólo fue materializada en esta presidencia.

La Presidenta y el Concejal Ramírez, se mostraron complacidos con esta moderna instalación, por los beneficios que trae a la ciudadanía, toda vez que es una prioridad que la ciudadanía cuente con todas las ayudas; los medios humanos y tecnológicos para su atención. Contamos con cubículos especiales para la atención personalizada para consultas de los ciudadanos, teniendo la oportunidad de acceder a un computador, internet y demás medios tecnológicos que pueda requerir, con el fin de que si es de su interés, el ciudadano puede adelantar allí su propio requerimiento, o lo contrario, una de las personas que están atentas a atenderlos, lo puede realizar.

De otro lado, contamos con amplios espacios que permiten brindar una atención de calidad y, además, con tecnología para la eficiencia en los tiempos de espera. Próximamente será instalado un digiturno para la comodidad de los ciudadanos, generando así calidad y comodidad en la atención a los ciudadanos, de una manera más eficiente y ágil.

Así mismo, es importante resaltar que para la corporación la atención al ciudadano es una prioridad, en tal sentido, la Mesa Directiva satisfecha con el proceso adelantado por la Entidad en el fortalecimiento de las competencias, en la prestación de la asistencia al ciudadano a través de procesos cualificados y de sensibilización, lo que ha logrado priorizar la atención eficiente y de calidad al ciudadano, acentuando todos sus esfuerzos en la consecución de un fácil acceso para los ciudadanos

A la vez, se han adelantado procesos de capacitación y sensibilización para los funcionarios de la Corporación brindando unos parámetros estándares que puedan ser usados por todo el personal de la entidad, que mantengan o no contacto directo y constante con los ciudadanos, a través de un diálogo coherente en los diversos canales de atención usados por la entidad: presencial, ventanilla única de correspondencia, telefónico, correo único institucional, buzón, página web (aplicativo), virtuales; buscando así, aumentar los niveles de satisfacción, calidad en la prestación del servicio y mejorar la imagen institucional.

PROGRAMA ESCUELA AL CONCEJO
COLEGIOS DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE 2019

El Proceso de Atención a la Ciudadanía, empeñado en prestar la mejor atención y con toda la disposición en servir, viene adelantando acompañamiento en las apuestas que adelanta la Corporación por generar espacios de relacionamiento que acerquen la institución a los jóvenes y promueva su participación en el ejercicio democrático de Bogotá D.C.

El Concejo recibe la visita de un grupo de estudiantes de colegios públicos y privados de Bogotá, en el marco del programa, "Escuela al Concejo", en una apuesta por generar espacios de relacionamiento que acerque la institucionalidad a los jóvenes y promueva su incidencia en la participación de ejercicios democráticos para la transformación de sus territorios.

En esta ocasión, recibimos a los jóvenes de colegios e instituciones educativas de Bogotá que brinda formación en cargos de liderazgo a los estudiantes para el desarrollo de habilidades de pensamiento crítico con perspectiva de ciudadanía y convivencia en sus cargos de Cabildante, Contralor y Personero de sus respectivos colegios.

Representantes de los grados noveno décimo y once de instituciones educativas dentro de las que se encuentran: el Colegio Magdalena ortega de Nariño IED, Colegio Nueva Roma IED, Colegio Técnico Palermo , colegio Chiniza IED, Colegio Fernando soto Aparicio, Gimnasio Militar FAC, Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento, Colegio Porfirio Barba Jacob, colegio Gonzalo Arango IED, Colegio José María Córdoba, Colegio Aquileo Parra IED, Colegio República del Ecuador, Colegio Técnico Menorah, Colegio Claretiano de Bosa, Colegio alberto Lleras Camargo, La Merced IED, Colegio Agustiniano Tagaste, Colegio La aurora

La participación ciudadana debe ser traducida en la generación de confianza de la ciudadanía, para que puedan intervenir en el buen ejercicio de la administración pública, dado que, la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Es importante destacar el compromiso que viene adelantándose por parte de los funcionarios del procedimiento Atención al Ciudadano, en el esmero que se presta para informar al ingreso, guía y aclarar inquietudes que se les puedan presentar a los diferentes visitantes, tantos jóvenes como adultos etc.

A continuación observamos la participación que tuvieron los jóvenes estudiantes en la atención prestada por este proceso, en los eventos que se llevaron a cabo en la sede principal del Concejo de Bogotá, D.C.

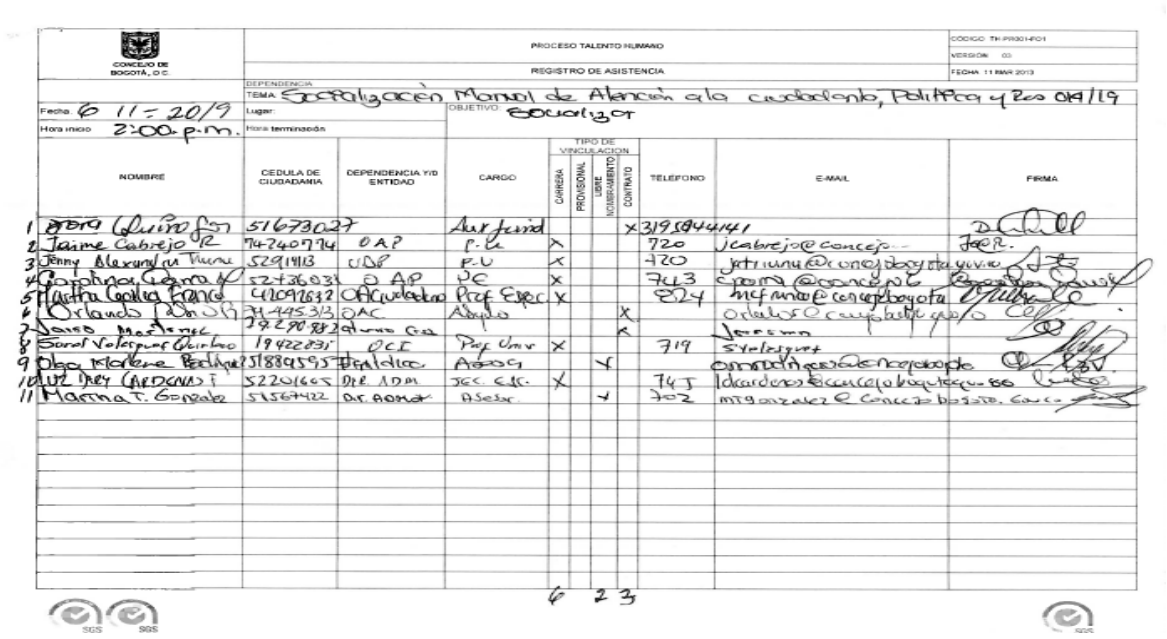
ESCUELA AL CONCEJO
VISITA ESTUDIANTES AL CONCEJO DE BOGOTA NOVIEMBRE 5 DE 2019 8:00 AM
ESTUDIANTES DE DIFERENTES COLEGIOS CON CARGO DE REPRESENTACION

N°	NOMBRE COMPLETO	CARGO DE REPRESENTACIÓN	COLEGIO	GRADO	TIPO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD
1	Adriana Milena Miranda Escobar	CABILDANTE	Magdalena Ortega de Nariño IED	11	T.I.	1000161991
2	Ana Sofía Henao	CABILDANTE	Colegio Nueva Roma IED	11	T.I.	1000352295
3	Andrés Daniel Díaz	PERSONERO	Colegio Tecnico Palermo	11	T.I.	1126240090
4	Andrés Fernando Conejo Muñoz	CABILDANTE	Colegio Chuniza IED	11	T.I.	1061714634
5	Angel Santiago Gómez Acero	CONTRALOR	Colegio Fernando Soto Aparicio	10	T.I.	1013096273
6	Camila Andrea Gerena Suárez	CABILDANTE	Gimnasio Militar FAC	9	T.I.	1031540290
7	Daniel Mateo Rosario Portela	CABILDANTE	Colegio Luis Carlos Galán Sarmiento	11	T.I.	1000287252
8	Eliana Gómez Orjuela	PERSONERO	Colegio Porfirio Barba Jacob	11	T.I.	1000129556
9	Jadison Andrés Vargas Fonca	CONTRALOR	Colegio Gonzalo Arango IED	11	T.I.	1000461539
10	Jefferson Alexander Gasgay Reyes	CABILDANTE	Colegio Jose Maria Córdoba	11	T.I.	1003516804
11	Juan Diego Rondón	PERSONERO	Colegio Aquileo Parra IED	11	C.C	1010248617
12	Julian Andres Alarcón Martínez	CONTRALOR	Colegio República del Ecuador	10	T.I.	1001285493
13	Karol Julieth Espitia Bernal	CABILDANTE	Colegio Técnico Menorah	11	T.I.	1000517729
14	Laura Vanessa Salcedo Briceno	CABILDANTE	Colegio Claretiano de Bosa	11	T.I.	1001330231
15	Laura Viviana López Quintero	CABILDANTE	Colegio Alberto Lleras Camargo	10	T.I.	1001092827
16	Lesly Vlentina Buitrago Forero	CONTRALOR	La Merced IED	10	T.I.	1023162166
17	María Camila Ávila Lizarazo	CABILDANTE	Magdalena Ortega de Nariño IED	11	T.I.	1000381986
18	Nicolás Alfonso Ochoa	CABILDANTE	Colegio Agustianiano Tagaste	10	T.I.	1000353562
19	Paula Suárez Daza	CONTRALOR	Colegio Técnico Menorah	9	T.I.	1011088533
20	Sergio Andrés Vásquez Socarráz	CONTRALOR	Colegio Técnico Benjamin Herrera	11	T.I.	1010077245
21	Valentina Hernández Cubillos	CABILDANTE	Colegio La Aurora	11	T.I.	1000851192
	Acompañantes:					
22	Ana Camila Barreto	CONTRATISTA	SED-DPRI		C.C	1019057683
23	Mónica Adriana Bolívar Murillo	CONTRATISTA	SED-DPRI		C.C	1026264444

Por último, se puede deducir que la participación femenina en el ámbito escolar, supera la participación masculina, para el mes de noviembre de 2019.

SOCIALIZACION MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO, POLITICA Y RESOLUCION 014

Para el adecuado diseño e implementación de un Modelo de Atención al Ciudadano, la Corporación promueve el acceso a la información pública de la Entidad, procurando que con la socialización y puesta en práctica del Manual de Atención al Ciudadano y la Política de Atención, se cuente con servidores públicos y contratistas comprometidos con la excelencia en el servicio al ciudadano, que se caractericen por su calidez, respeto a los usuarios, e interés por sus necesidades; lo cual conlleva a algunos beneficios tales como Valor para el usuario interno y externo; aumento en la satisfacción de la prestación de servicios con calidez, entre otros. Así mismo, mejorar la imagen de la Entidad mediante lineamientos de comunicación de la información



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO TALENTO HUMANO | CÓDIGO: TH-PR001-FO1 | VERSIÓN: 00 | FECHA: 11 MAR 2013

REGISTRO DE ASISTENCIA

DEPENDENCIA

TEMA: Socialización Manual de Atención a la ciudadanía, Política y Res 014/19

Fecha: 6 11 - 2019 | Lugar: | OBJETIVO: Socializar

Hora inicio: 2:00 p.m. | Hora terminación:

	NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACION: CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMBRAMIENTO	CONTRATO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
1	[illegible]	51673027		Aux funcional				X	3195844141		
2	Jaime Cabrejo R	74240794	OAP	P.U	X				720	jcabrejo@concejo...	
3	Jenny Alexandra Thume	52914113	UDP	P.U	X				720	jathume@concejobogotaguvive	
4	Carolina Cepeda	52426031	O AP	PE	X				743	cpeda@concejo	
5	Martha Cecilia Franco	42092632	Oficina Control	Prof Espec	X				824	mcfranco@concejobogota	
6	Orlando [illegible]	79495313	OAC	Abogado				X		orlando@concejobogota	
7	Jairo Martinez	79290882	[illegible]					X		Jairomm	
8	Sorel Velasquez Chirino	19422031	OCI	Prof Univ	X				719	Svelasquez	
9	Olga Marlene Bedoya	51889595	Personería	Abogada			X			omedoya@concejobogota	
10	LUZ DEY CARDENAS T	52201605	DRI ADM	JEF. CIC.	X				743	ldcardenas@concejobogota.gov.co	
11	Martha T. Gonzalez	51567422	Dir. Admva	Asesor			X		702	mtgonzalez@concejobogota.gov.co	

6 2 3

Teniendo en cuenta la reprogramación que se propuso por razones de logística, el día 6 de noviembre se llevó a cabo la socialización del Manual y la Política de Atención al Ciudadano y respuesta a los Derechos de Petición, así como la Resolución 014 de 2019, para la Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Control Interno, Oficina Asesora de Comunicaciones y Proceso de Correspondencia, a partir de las 2:00 pm en la Sala de

Capacitación del CAD. No obstante lo anterior, asistieron únicamente funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación y Oficina Asesora de Control Interno.

Por intermedio de los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía, se socializó entre todos los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C. y los Honorables Concejales y sus Unidades de Apoyo Normativo, uno a uno, los siguientes documentos:

Carta del Trato Digno

CARTA DE TRATO DIGNO
AL CIUDADANO
Ley 1437 de 2011 Artículo 7 numeral 5

El Concejo de Bogotá D.C., es una Corporación político-administrativa de elección popular; es la máxima autoridad política de la Capital y segunda autoridad administrativa más importante de la ciudad después de la Alcaldía Mayor.

Ejecuta principalmente dos funciones:
Gestión normativa y control político. Es una Corporación integrada por 45 Concejales, elegidos democráticamente por un periodo de cuatro años con posibilidad de reelección.

Misión

El Concejo de Bogotá, D.C., como Suprema Autoridad Político Administrativa del Distrito Capital, expide normas que promueven el desarrollo integral de sus habitantes y de la ciudad, así mismo, vigila la gestión de la Administración Distrital y elige a los servidores públicos distritales conforme a lo establecido en el Reglamento Interno del Concejo y la normatividad vigente.

Visión

El Concejo de Bogotá, D.C., se posicionará en el año 2020, como una entidad líder a nivel nacional, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, su bienestar, su desarrollo integral, con una ciudad sostenible, desarrollando un ejercicio de control político pertinente, eficiente y eficaz; generando acuerdos que beneficien a los habitantes de la ciudad.

Estimado Ciudadano conozca sus derechos:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación actualizada sobre normas (Acuerdos Distritales) o sobre los trámites y normas que se exijan para la presentación del Derecho de Petición, Quejas, Reclamos y/o Sugerencias haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, durante o fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.

2. Conocer el estado de cualquier actuación de Concejo de Bogotá, D.C. o trámite, a menos que exista reserva legal; de lo contrario podrá obtener información de registros y archivos públicos de conformidad con lo dispuesto en la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos de ser necesario, los cuáles serán pagados por cuenta del peticionario.

3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley para tal efecto.

4. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

5. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

6. Exigir la confidencialidad de su información, de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

7. A formular quejas y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado de la actuación administrativa.

8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Estimado Ciudadano conozca sus deberes:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
3. Respetar los turnos asignados en los puntos de servicio.
4. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar, de ser necesario.
5. Obrar conforme al principio de buena fe; absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer ejercer con responsabilidad sus derechos y afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Canales de Atención a la Ciudadanía

PRESENCIAL PERSONALIZADA
Atención a la ciudadanía: Calle 36 # 28A - 41 - Bogotá D.C.
Horario de atención al público: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., jornada continua.

ESCRITA, BUZONES Y CARTELERAS
Radicación de Correspondencia: Calle 36 No. 28A-41 - Bogotá D.C.
Buzones ubicados en: Calle 36 No. 28A-41 Piso 1 al ingreso Carrera 30 No. 25-90 Piso 2 C.A.D.- Bogotá D.C.
Carteleras: Ubicadas en el edificio del Concejo de Bogotá D.C. y en el C.A.D. Piso 2

COMUNICACIÓN TELEFÓNICA
Teléfono PBX (57+1)2068210 Extensiones 717 y 824

COMUNICACIÓN VIRTUAL
Email: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co
Página Web: www.concejobogota.gov.co
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones: www.bogota.gov.co/SDQS
Redes Sociales: PQRS Concejobogota-facebook
PQRS Concejobogota-Twitter

DEFENSOR DEL CIUDADANO
Email: defensordelciudadano@concejobogota.gov.co
Teléfono PBX: (57+1)2068210 Extensión 878

LÍNEA ANTICORRUPCIÓN
Email: quejasinspection@concejobogota.gov.co
Teléfono PBX: (57+1)3377744

Concejo de Bogotá

Política de Atención a la ciudadanía del Concejo de Bogotá, D.C.

POLÍTICA DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

El Concejo de Bogotá, D.C., como corporación político-administrativa de elección popular ejerce su competencia como suprema autoridad del Distrito Capital, vigila la gestión de la administración Distrital, expide normas que promueven el desarrollo integral de sus habitantes y elige a los servidores públicos distritales conforme a lo establecido en el Reglamento Interno del Concejo y la normatividad vigente.

La Corporación orientada a fortalecer y mejorar los canales de comunicación con la ciudadanía, se compromete a responder en forma oportuna, digna, incluyente, respetuosa, cálida y decorosa cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que realice la comunidad.

Por lo anterior, el Concejo de Bogotá, D.C., acoge en lo pertinente la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía promulgada mediante Decreto 197 de 2014, , adoptando por ser afines a la misionalidad y funciones de la entidad, los artículos 1 º al 11, y los artículos 14 y 15. En relación con los canales de comunicación y los procesos de selección de los funcionarios adscritos al Proceso de Atención al Ciudadano, la entidad se aparta de la citada política, y establece lineamientos y procedimientos propios.

En consecuencia, el "Manual de Atención a la Ciudadanía del Concejo de Bogotá. D.C.," fundado en valores, principios orientados a fortalecer y mejorar la atención a la ciudadanía, establece los siguientes lineamientos que deben tener en cuenta los funcionarios y contratistas de la Corporación en la atención a los ciudadanos y/o representantes de los demás grupos de interés, así:

1. Garantizar la respuesta diligente y oportuna a las manifestaciones de la totalidad de personas que acuden al Concejo de Bogotá.

2. Capacitación permanente a los funcionarios y contratistas en la cultura del servicio, brindándole las herramientas y habilidades necesarias para atender los diferentes grupos sociales y población en condiciones especiales.

3. Incorporar las TIC para fortalecer el diálogo permanente con la ciudadanía, orientados en la mejora continua.

4. Socializar en los diferentes espacios, los canales habilitados para la atención a la Ciudadanía.

5. Generar accesibilidad a la población con necesidades especiales a los canales de comunicación y espacios físicos destinados para la atención al ciudadano.

6. Evaluar los niveles de satisfacción de la ciudadanía frente a la atención brindada por el Concejo en los diversos temas requeridos, a través de los mecanismos de participación y acceso a la información.

Dada en la ciudad de Bogotá, D.C., a los

NELLY PATRICIA MOSQUERA MURCIA
PRESIDENTE

Concejo de Bogotá

Lo anterior lo podemos confirmar en las siguientes evidencias, donde se encontrará la firma de cada uno de los funcionarios, en el Registro de Asistencia cuyo archivo se anexa.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO GESTIÓN NORMATIVA -CONTROL POLÍTICO-ELECCIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS DISTRITALES

VERIFICACIÓN ENTREGA DE DOCUMENTOS

CODIGO:GNV.CTP.EPS-FO-005 | VERSIÓN: 04 | FECHA: 27-MAY. 2019

FECHA: Octubre 24 - NOV-5 2019

ASUNTO: Se Realizo entrega Firma del Manual Político Oficina Nacional

OFICINA	HONORABLES CONCEJALES	HORA	FIRMA
201	MANUEL JOSE SARMIENTO ARGUELLO	1:05 pm	
202	JORGE EDUARDO TORRES CAMARGO	12:41 pm	
203	PEDRO JAVIER SANTESTEBAN MILLAN	1:01 pm	
204	XINIA ROCIO NAVARRO PRADA	8:49 Am	
205	LUZ MARINA GORDILLO SALINAS	12:56	
206	ÁLVARO JOSÉ ARGOTE MUÑOZ	1:00 pm	
207	JULIO CESAR ACOSTA ACOSTA	5:00 pm	
208	JORGE DURÁN SILVA	12:31	
209	JORGE LOZADA VALDERRAMA	10:37	
210	MARIA FERNANDA ROJAS MANTILLA	12:53	
211	DANIEL ANDRES PALACIOS MARTÍNEZ	10:40	
212	HOLLMAN FELIPE MORRIS RINCÓN	10:36	
213	GERMÁN AUGUSTO GARCÍA MAYA	1:04 pm	
301	MARÍA CLARA NAME RAMÍREZ	12:50 pm	
302	GLORIA ELSY DÍAZ MARTÍNEZ	3:46 pm	
303	EDWARD ANÍBAL ARIAS RUBIO	11/11/19 12:00	Grupo Gbm
304	MARÍA VICTORIA VARGAS	01:50	
305	NELSON ENRIQUE CUBIDES SALAZAR	12:46	
306	JUAN FELIPE GRILLO CARRASCO	12:43	
307	ANDRES EDUARDO FORERO MOLINA	1:27	
308	ROGER CARRILLO CAMPO	12:42	
309	OLGA VICTORIA RUBIO CORTES	12:41 pm	
310	PEDRO JULIAN LÓPEZ SIERRA	12:32	
401	MARCO FIDEL RAMÍREZ ANTONIO	12:32	
402	YEFER YESID VEGA BOBADILLA	12:31	
403	JOSE DAVID CASTELLANOS ORJUELA	12:30	
404	EMEL ROJAS CASTILLO	12:28	
405	DAVID BALLÉN HERNÁNDEZ	12:27	
406	ROBERTO HINESTOSA REY	12:27	
407	CESAR ALFONSO GARCÍA VARGAS	12:26 pm	
408	CAROLINA VILLEGAS DE NUBILA	12:24 pm	
409	HOSMAN YAITH MARTÍNEZ MORENO	12:22	
410	RICARDO ANDRÉS CORREA MOJICA	12:22	
501	VENUS ALBEIRO SILVA GÓMEZ	12:19	
502	DIEGO FERNANDO DEVIA TORRES	12:17 pm	
503	SEGUNDO CELIO NIEVES HERRERA	12:15 PM	
504	CARLOS GABRIEL CAMACHO OBREGON	12:15	
505	LUZ MIRELLA CAMELO	12:14 12:00 PM	
506	DORA LUCÍA BASTIDAS UBATE	12:12	
507	ALVARO ACEVEDO LEGUIZAMON	12:11	
508	ROLANDO ALBERTO GONZALEZ GARCÍA	12:10 pm	
509	JUAN CARLOS FLOREZ	12:09	
510	RUBEN DARIO TORRADO PACHECO	12:07	
603	NELLY PATRICIA MOSQUERA MURCIA	12:06	
604	ARMANDO GUTIERREZ GONZÁLEZ	12:03	

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO CONTROL POLÍTICO — Dora Quinoga

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA

CÓDIGO CTP-F | VERSIÓN: 01 | FECHA: 07-Mar-

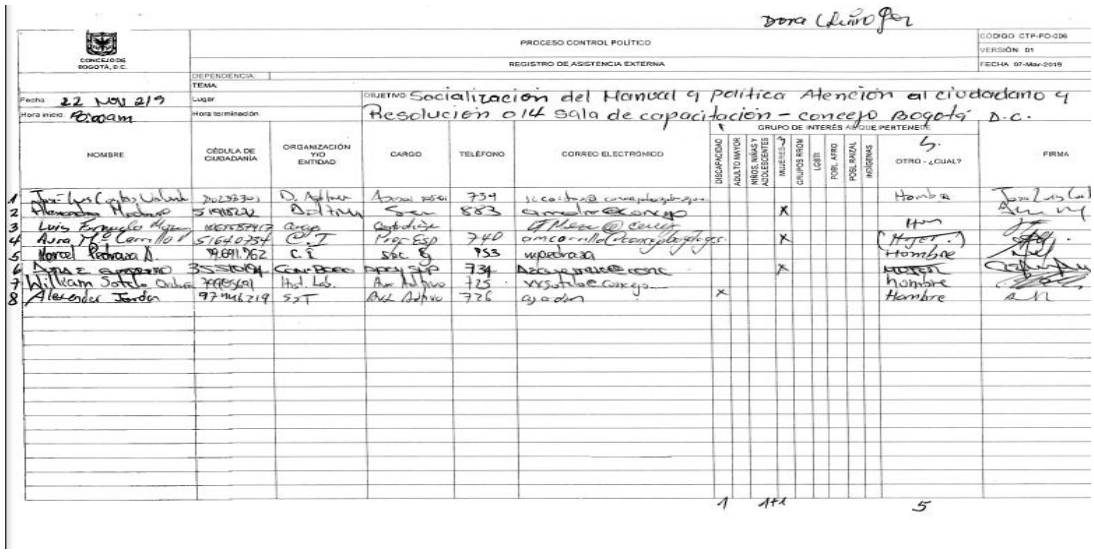
DEPENDENCIA:

TEMA:

Fecha: 22 NOV 2019 | Lugar: | Hora inicio: 8:00 am | Hora terminación:

OBJETIVO: Socialización del Manual y Política Atención al ciuda Resolución 014/19 sala de capacitación - concejo Bogotá.

	NOMBRE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	ORGANIZACIÓN Y/O ENTIDAD	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	DISCAPACIDAD	ADULTO MAYOR	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	MUJERES	GRUPOS ÉTNICOS	LGBTI	POBL. AFRO	POBL. RAIZAL	INDÍGENAS	OTRO - ¿CUÁL?	
1	Ana Cabrera Caballero	40914668	SST	Profesional	3142331188	acaballero@concejobogota				X							
2	Mirleti Bustamante	51869035	SST	Prof Esp	712	sgbustamante@...				X							
3	Adriana Pedraza	22585867	SST	Profesional	712	dollypaez-1@hotmail.c				X							
4	David Esp P.	1022386005	SST	Asesor		david-8702@hotmail.com										hombre	
5	Carolina Valencia	52724660	Planeación	Secret E.		mavalencia@concejobogota				X							
6	Andrea Ramos Martínez	52406031	OAP	Prof Esp	743	aramos@concejobogota.gov				X							
7	Diana Avila	1014176632	OAP	P.U.	743	davila@concejobogota				X							
8	Tony A. Muna	52914913	OAP	PU	743	jatmuna@concejo				X							
9	Sandra Cerrera	52825280	Dir Fin	Prof Univ	872	scarrera@				X							
10	Nury Andrea Rodríguez	52221473	Dir Financiera	Dir Admvo	705	Nderiguezm@concejo				X							
11	Gina Castañeda	65800486	Dir Adm	Aux. Adm	736	gmcastaneda@concejo				X							
12	Marieta Fandiño A	51603786	Planeación	Secretaria 9	738	mfandinoa@concejobogota.gov				X							
13	Andrés G. Garnica N	1020276457	Almacén	Profesional	870	sgarnica@concejobogota				X							
14	Jaime Alexander Polanía	1018999184	Bienestar	Aux. Afativo	733	japolania@concejobogota.gov										hombre	
15	Barayan Barrera	1058430993	Ninguna	Aux Admo	719	bobarrera@concejobogota										Hombre	
16	Anderson Lima M	1014413342	Actos	Prof U	714	alima@concejobogota										Hombre	
17	Gloria Lucía Garzón P.	51581648	Fra. Ppto	Profes E	873	GGarzon@concejobogota				X						(Hom)	
18	Oscar Omar Vargas R.	79269667	D. Financiera	Técnico	729	OOVargas@concejobogotagov.co										HOMBRE	
19	Edwys Olmos	3154928	Pto	SE	728	eolmos@concejobogotagov.co				X							
20	Guiovanna Rojas	22396369	D. Financiera	Técnico	709	grojas@concejo				X							
21	Hollman Cuervo	79401873	Dir Financ	Sec Gral	767	hcuervo@concejobogota										Hombre	
22	Luz Dary Cardenas T	52201605	Dir. Adm	Sec Gral	745	ldcardenas@concejobogotagov.co				X							
										16						5	

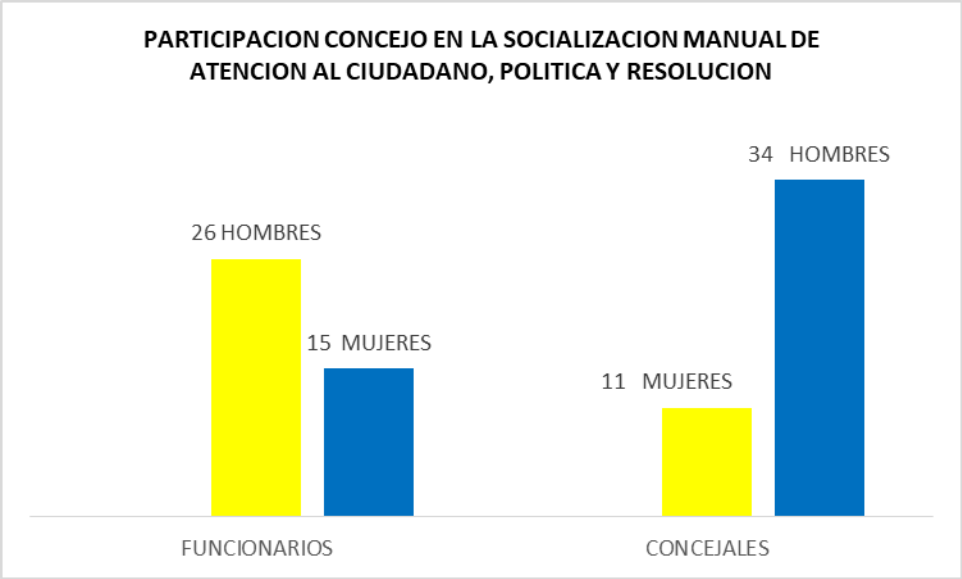


CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. — PROCESO CONTROL POLÍTICO — REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA — CÓDIGO CTP-FO-026 — VERSIÓN 01 — FECHA 07-Mar-2019

DEPENDENCIA: — TEMA: — Fecha: 22 NOV 2019 — Lugar: — Hora inicio: 8:00am — Hora terminación: — OBJETIVO: Socialización del Manual y Política Atención al ciudadano y Resolución 014 sala de capacitación – concejo Bogotá D.C.

	NOMBRE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	ORGANIZACIÓN Y/O ENTIDAD	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRONICO	GRUPO DE INTERÉS A QUE PERTENECE: DISCAPACIDAD	ADULTO MAYOR	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	MUJERES	GRUPOS ÉTNICOS	LGBTI	POBL. ÁFRO	POBL. RAIZAL	INDÍGENAS	OTRO - ¿CUAL?	FIRMA
1	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	734	[illegible]										Hombre	[illegible]
2	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	883	[illegible]				X							[illegible]
3	Luis [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]		[illegible]										Hom	[illegible]
4	Ana M. Carrillo	51640734	[illegible]	Prof. Esp	740	[illegible]				X						(Mujer)	[illegible]
5	Norma [illegible]	39.691.962	C.I.	Soc. Ej	753	[illegible]										Hombre	[illegible]
6	Ana Z. [illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	734	[illegible]				X						Mujer	[illegible]
7	William Sotelo Ortiz	[illegible]	Hol. Lab.	[illegible]	725	[illegible]										hombre	[illegible]
8	Alexander Jordan	97.446.719	S.T	[illegible]	776	[illegible]	X									Hombre	[illegible]
							1		11							5	

Así las cosas, se ha socializado el Manual de Atención al Ciudadano, la Política y la Resolución 014, dentro del Concejo de Bogotá, D.C., a Funcionarios y Concejales, quienes nos arrojan las siguientes estadísticas:



INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS – INCI

Con el fin de garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, se viene mejorando la infraestructura física y tecnológica, la adecuación de espacios para la asistencia y accesibilidad de las personas con limitaciones, así como, la determinación e implementación de acciones que permiten mejorar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.

Es así como el 8 de Noviembre, se presentó la propuesta de solicitud de oferta de servicios institucionales, dirigida al INCI, por medio del cual se manifiesta el interés que tiene la Corporación en realizar los talleres sobre conceptualización de la discapacidad visual y normatividad.

CONCEJO DE BOGOTA 08-11-2019 11:33:47
Al Contestar Cite Este N: 2019GE01660 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: DIRECCION JURIDICA/MOGOLLON ZUNIGA/ARLEZ DONELLY
DESTINO: INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS INCI/GUSTAVO PULIDO
ASUNTO: INDICACION NO. 20191140018152
CODE: ---

REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Doctor.
GUSTAVO PULIDO CASAS
Director
Instituto Nacional Para Ciegos - INCI
aciudadano@inci.gov.co
Carrera 13 No 34-91
Ciudad

Asunto: Radicación No 20191140018152. Solicitud de oferta de servicios institucionales

Respetado Doctor Gustavo:

En atención a la petición del asunto y en virtud de la oferta de servicios institucionales que brinda la institución a su cargo, me permito comunicarle que de acuerdo a la propuesta recibida el día 3 de septiembre en la Corporación, estamos interesados en realizar "los talleres 1 y 2 sobre conceptualización de la discapacidad visual y normatividad en acceso y accesibilidad", así mismo llevar a cabo un recorrido por las áreas de atención a la ciudadanía, con el fin de establecer la aplicabilidad de los estándares establecidos en la norma técnica colombiana 6047 de 2013.

De igual manera le informo que los funcionarios que estarían en la coordinación de estas actividades por parte del Concejo serían la Dra. Olga Mariane Rodríguez Vega, Asesora de la Mesa Directiva y el Dr. Orlando Rubio Rico, Asesor de la Oficina de Atención al Ciudadano, correos electrónicos omrodriguez@concejobogota.gov.co, orubio@concejobogota.gov.co y los teléfonos: 2088120 o 2088210 extensiones 717/824.

Atentamente,

ARLEZ DONNELLY MOGOLLÓN ZUÑIGA
Director Técnico Jurídico

Anexos: N/A
Copia: N/A
Proyectó: Orlando Rubio
Revisó: Olga Mariane Rodríguez Vega, Asesor 105-02

Calle 38 No. 28A 41 PBX 2088210
www.concejodebogota.gov.co

La Mesa Directiva ha puesto todo su empeño en que al ciudadano se le brinden los mejores servicios posibles, por lo que el pasado 28 de noviembre, se llevó a cabo una de las reuniones que se vienen adelantando con el Instituto Nacional Para Ciegos – INCI, como una completa estrategia, que consolidará la correcta atención que debemos prestar a las personas con discapacidad visual, por parte de los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C. A continuación encontramos el acta de esta reunión, la cual también se anexa en Archivo digital.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: GDO-FO-020
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

FECHA: 28 de noviembre de 2019 HORA INICIO: 09:10 am HORA TERMINACIÓN: 12:15m

LUGAR: BIBLIOTECA DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

ASUNTO: REUNIÓN CELEBRADA ENTRE EL INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS – INCI y LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

CONVOCADOS:

SANTIAGO RODRIGUEZ - Subdirección Técnica, Instituto Nacional para Ciegos – INCI
SANDRA CORTES - Asesora, Instituto Nacional para Ciegos – INCI
ORLANDO RUBIO RICO – Contratista, Oficina Atención al Ciudadano
JAIRO MOISES MARTINEZ – Contratista, Oficina Atención al Ciudadano
NESTOR ARLEY RAMIREZ R. - Web Master, Concejo de Bogotá - INVITADO
MARTHA CECILIA FRANCO G. - Profesional Especializado, Concejo de Bogotá

DESARROLLO:

Se inicia la reunión con la bienvenida a los funcionarios del Instituto Nacional para Ciegos – INCI, por parte de la profesional Martha Cecilia Franco G., seguidamente se realiza la presentación de cada uno de los asistentes y se plantea el objeto de la reunión, que es establecer conjuntamente un cronograma de actividades para el asesoramiento del Instituto en diferentes aspectos que requiere la Corporación como son: la correcta atención a personas con discapacidad visual por parte de los funcionarios y la señalización de espacios físicos, entre otros.

El Ingeniero Santiago Rodríguez, expuso algunos conceptos de imaginarios que se tienen sobre las personas en condición de discapacidad visual y la orientación adecuada que se debe brindar por los funcionarios que están ubicados en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, así mismo recalcó que se debe incluir a otras áreas como: Seguridad y Salud en el Trabajo, Planta Física, los señores que atienden recepción (empresa que presta el servicio de vigilancia) y el Web Master en lo que respecta a la página web del Concejo, para que se pueda incorporar el texto alternativo para este tipo de población. Teniendo en cuenta este último aspecto, se invitó a participar en la reunión al funcionario Néstor Ramírez, Web Master de la Oficina Asesora de Comunicaciones, para que indicara de manera superficial las posibilidades de instalación de un desarrollador para hacer viable la accesibilidad y contar con texto alternativo para los ciudadanos que tienen esta discapacidad y solicitó que en futuras reuniones se invite a la empresa Factor Visual EAT, para este tema.

Sobre la adecuación física de los espacios con los que cuenta la Corporación, se manifestó por parte del Instituto que era necesario tener en cuenta el resultado de la "Evaluación de accesibilidad del punto de Atención a la Ciudadanía" emitido por la Veeduría Distrital en lo que respecta a la Norma NTC 6047 y con base en el documento, plantear el acompañamiento que se requiere, entre otros, sugiriendo la señalización en lenguaje braille en los sitios que sea necesarios y que son común acceso al público.

En lo que respecta a la propuesta de cronograma relacionado con las jornadas de talleres de capacitación dictados por el INCI, se debe tener en cuenta establecer dos grupos: uno

Página: 1 de 2

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: GDO-FO-020
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

con funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano y otro con las demás áreas arriba indicadas.

Como aporte adicional el Doctor Orlando Rubio, recordó lo establecido en la Ley 1680 de 2013 *"por la cual se garantiza a las personas ciegas y con baja visión, el acceso a la información, a las comunicaciones, al conocimiento y a las tecnologías de la información y de las comunicaciones"* y el dar cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional"* esto, teniendo en cuenta los principios reguladores de la transparencia activa y pasiva en la Corporación y en especial en la Oficina de Atención al Ciudadano e igualmente manifestó su inquietud en lo que respecta a la parte legal, si sería en marco de algún convenio interinstitucional y si implicaría algún presupuesto por parte del Concejo, ante lo cual el Ingeniero Rodríguez, indicó que por normatividad establecida, se considera una colaboración interinstitucional y no genera ningún presupuesto para las partes.

CONCLUSIONES:

Finalmente se adquiere el compromiso por parte de la funcionaria Martha Cecilia Franco G., de conseguir la "Evaluación de accesibilidad del punto de Atención a la Ciudadanía" y remitir copia de la misma al INCI, para que esta sirva de insumo en la propuesta y el recorrido que se programara por las instalaciones del Concejo para sugerir los puntos exactos en los que debe instalarse los tableros de señalización en lenguaje braille.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS:

No.	Compromisos	Responsables	Fecha de cumplimiento
1	Remitir al INCI la "Evaluación de accesibilidad del punto de Atención a la Ciudadanía" del Concejo de Bogotá.	Martha Cecilia Franco G.	Primera semana de diciembre
2	Enviar cronograma tentativo de Talleres de Capacitación al INCI	Martha Cecilia Franco G.	Primera semana de diciembre

En constancia firman los asistentes:

Nombres y Apellidos completos	Cargo	Firma
Martha C. Franco G.	Profesional Especial	
Orlando Rubio R.	Abogado - Contratista	
Néstor Arley Ramírez R.	Técnico Operativo	
Jairo Martínez G.	Abogado - Contratista	

Página: 2 de 2

El Instituto Nacional para Ciegos -INCI es una entidad de carácter técnico asesor adscrita al Ministerio de Educación, que trabaja para garantizar los derechos de los colombianos ciegos y con baja visión en términos de inclusión social, educativa, económica, política y cultural, por lo que la Corporación ha solicitado los servicios de asistencia técnica y asesoría. Lo anterior con el fin de brindar atención a la población, caracterizada por la inclusión y garantía de derechos.

Con el fin de hacer efectivos los derechos de las personas con discapacidad visual, por intermedio del Instituto se ha contactado a la Imprenta Nacional para Ciegos, quienes ofrecen el servicio de elaboración de productos impresos con el sistema braille y así dar cumplimiento a la Ley del Braille. Poor el momento, se iniciaron los contactos

Respecto a la adecuación física de los espacios con los que cuenta la Corporación se ha modificado la infraestructura física y se están adelantando obras en las instalaciones del Concejo de Bogotá, con el fin de que se cumpla con las norma mínimas y las características generales que deben cumplir las rampas para los niveles de accesibilidad adecuado y básico, para facilitar el acceso a las personas con limitaciones físicas; con acciones concretas, el Concejo de Bogota, D.C. defiende los derechos de las personas con discapacidad y así dice un NO rotundo a la discriminación contra las personas en situación de discapacidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Dirección Administrativa por intermedio de su Directora, doctora Nancy Adriana Sandoval Avila, informó a todo el personal del Concejo de Bogotá, D.C., el “CIERRE TEMPORAL DE LA ENTRADA PRINCIPAL DEL CONCEJO DE BOGOTA”

Esto con motivo de las obras llevadas a cabo en cumplimiento de la meta del plan de acción 3.1.2 que tiene por objeto (…) “la construcción de la rampa de acceso la portería principal del Concejo de Bogotá D.C., de conformidad con la norma NTC-4143”.

REPÚBLICA DE COLOMBIA

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

MEMORANDO

PARA: **FUNCIONARIOS Y VISITANTES**

DE: Directora Administrativa

ASUNTO: Cierre temporal de la entrada principal del Concejo de Bogotá D.C.

Se informa a todos los servidores públicos del Concejo de Bogotá D.C. y visitantes en general, que se realizará el cierre temporal por dos meses, de la entrada principal a la Corporación. Esto con motivo de las obras llevadas a cabo en el cumplimiento de la meta del plan de acción 3.1.2 que tiene por objeto (...) "la construcción de la rampa de acceso la portería principal del Concejo de Bogotá, D.C., de conformidad con la Norma NTC-4143".

El acceso de funcionarios y visitantes se llevará a cabo por la entrada de funcionarios; esto incluye el traslado de algunos de los dispositivos de seguridad para garantizar la comunicación con las oficinas y la impresión de stickers. El ingreso de personal con dificultad de movilidad se hará por la entrada del polideportivo.

Esperamos no generar mayores incomodidades con esta obra y contar con su colaboración para que el ingreso a las instalaciones de la Corporación sea agradable para todos.

Cordialmente,

NANCY ADRIANA SANDOVAL AVILA
Directora Administrativa

Anexos: N/A
Proyectó: Adriana María Ruiz Acevedo – Profesional Universitario 219-02
Revisó: Nancy Adriana Sandoval Ávila - Directora Administrativa

Acogiendo las especificaciones dadas por la Veeduría Distrital se realizó el direccionamiento, planeación acompañamiento, coordinación y evaluación de los compromisos asumidos por parte de la Corporación. En virtud de lo anterior, y con miras a la evaluación física y de accesibilidad de las diferentes áreas de Atención a la Ciudadanía es necesario el resultado por parte de la Veeduría Distrital.

PASO A PASO ARREGLO DE RAMPA PARA ACCESIBILIDAD DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCPACIDAD.

Al momento del inicio de la obra y por observación de la Veeduría Distrital, la rampa con que contaba el Concejo de Bogotá, D.C., no cumplía con las especificaciones legales para la prestación de este servicio, como se puede observar en las siguientes imagenes.

Así las cosas, se da inicio la remoción y posterior construcción de la nueva rampa con el fin de facilitar y adecuar los accesos y áreas de circulación para uso por parte de la población en general, la cual no se encuentra sobre la senda peatonal directamente, con el aislamiento y la pendiente adecuada.

CONSTRUCCION RAMPA DE INGRESO

APOYO RENDICION DE CUENTAS

Actualmente el Proceso de Atención a la Ciudadanía, vine apoyando las diferentes actividades desarrolladas desde la administración, encaminadas al desarrollo óptimo en todos los aspectos posibles.

En tal sentido, se inicia este apoyo con la visita a las diferentes alcaldías a promocionar el evento de Rendición de cuentas, para lo que se dispone de personal debidamente capacitado para dar la información que se debe suministrar, se llevan afiches, invitaciones, etc, lo que buscan dar orientación a las entidades de la administración pública.

Se dan las siguientes directrices, las cuales se anexan en archivo adjunto.

ASPECTOS A TENER EN CUENTA EN EL RECORRIDO DE INSTALACIÓN DE AFICHES Y ENTREGA DE INVITACIONES PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DEL 2º SEMESTRE DE 2019 EN LAS ALCALDÍAS LOCALES Y JUNTAS ADMINISTRADORAS LOCALES

- Establecer orden de recorrido por las 20 Alcaldías Locales teniendo en cuenta su ubicación y lo cercanas que estén, se sugiere empezar temprano ya que estás tienen horario de atención al público de 7:00 am a 4.30 pm
- Al llegar a la Alcaldía Local, preguntar por el Jefe de Prensa, quién es la persona que tiene a su cargo brindar el permiso de instalación, se sugiere que sea en la cartelera más visible y de mayor tránsito de ciudadanos. Para el caso de las JAL, la secretaria de las mismas, por lo general es quién tiene esta labor.
- Una vez instalado el afiche, realizar registro fotográfico para tener evidencia de esta labor.
- Solicitar la firma de recibido de las invitaciones en los listados anexos, dependiendo si es Alcaldía Local o JAL.

NOTA: Llevar materiales como: las invitaciones, los afiches (uno por cada localidad y JAL), cinta de enmascarar, chinches y los listados de recibido para cada caso.

Elaboró: Martha Cecilia Franco Gómez. Profesional Especializado. Oficina Asesora de Comunicaciones

Así mismo, el listado de todas las alcaldías de Bogotá, D.C., con el fin de ser visitadas por nuestros funcionarios y hacer la invitación formal al evento de Rendición de Cuentas que se llevará a cabo el próximo 18 de diciembre en las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C.

Alcaldias locales de Bogotá

28 resultados encontrados

Filtro por localidad

Todas Localidades

Resultados

1. Alcaldía local de Antonio Nariño (/directoriodebogota/negocio/1...
Calle 17 Sur #18-49 • Antonio Nariño
Alcaldía local.

2. Alcaldía local de Barrios Unidos (/directoriodebogota/negocio/13...
Calle 74 #63-06 • Barrios Unidos
Alcaldía local.

3. Alcaldía local de Bosa (/directoriodebogota/negocio/134172/bo...
Carrera 80 #61-05 Sur • Bosa
Alcaldía local.

4. Alcaldía local de Chapinero (/directoriodebogota/negocio/13416...
Carrera 13 #54--74 • Chapinero
Alcaldía local.

5. Alcaldía local de Ciudad Bolívar (/directoriodebogota/negocio/13...
Carrera 73 #59-12 Sur Piso 2, CC Metrosur • Ciudad Bolívar
Alcaldía local.

6. Alcaldía local de Engativá (/directoriodebogota/negocio/134174...
Calle 71 #73A-44 • Engativá
Alcaldía local.

7. Alcaldía local de Fontibón (/directoriodebogota/negocio/134173...
Calle 16 #99-07 • Fontibón
Alcaldía local.

8. Alcaldía local de Kennedy (/directoriodebogota/negocio/134152...
Transversal 78K #6 1A-06 Sur • Kennedy
Alcaldía local.

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

CONSTANCIA ENTREGA - INSTALACIÓN AFICHES E INVITACIÓN A LA RENDICIÓN DE CUENTAS 2º SEMESTRE 2019 EN LAS ALCALDIAS LOCALES

	LOCALIDAD	ALCALDE	FECHA	FIRMA RECIBIDO
1	USAQUEN	CARMEN YOLANDA VILLABONA (E)		
2	CHAPINERO	HERNANDO JOSE QUINTERO MAYA		
3	SANTA FE	GUSTAVO ALONSO NIÑO FURNIELES		
4	SAN CRISTOBAL	JOSE IGNACIO GUTIÉRREZ BOLIVAR		
5	USME	JORGE ELIECER PEÑA PINILLA		
6	TUNJUELITO	YEISONI ALEXANDER CHIPATECUA GUEVEDO		
7	BOSA	JAVIER ALFONSO ALBA GRIMALDOS		
8	KENNEDY	LEONARDO ALEXANDER RODRIGUEZ		
9	FONTIBON	JOHANNA PAOLA BOCANEGRA OLAYA		
10	ENGATIVA	ANGELA VIANNEY ORTIZ ROLDÁN		
11	SUBA	NEDIL ARNULFO SANTIAGO ROMERO		
12	BARRIOS UNIDOS	VICTOR MANUEL RESTREPO ROJAS (E)		
13	TEUSAQUILLO	LUISA FERNANDA LÓPEZ GUEVARA		
14	MARTIRES	RAUL HERNANDO ESTEBAN GARCIA		
15	ANTONIO NARIÑO	EDUARDO AUGUSTO SILGADO BURBANO		
16	PUENTE ARANDA	MARIA DEL PILAR MUÑOZ TORRES (E)		
17	CANDELARIA	MANUEL AUGUSTO CALDERON RAMIREZ		
18	RAFAEL URIBE URIBE	LUIS ALEJANDRO VARGAS		
19	CIUDAD BOLIVAR	RAY GARFUNKELL VANEGAS HERRERA		
20	SUMAPAZ	FRANCY LILIANA MURCIA DIAZ		

Cada uno de los funcionarios que apoyaron este evento, entregaràn formalmente la invitaciòn y el afiche publicitario a cada Alcaldìa.

ATENCIÓN DIARIA AL CIUDADANO

La participación ciudadana debe ser traducida en la generación de confianza de la ciudadanía, para que puedan intervenir en el buen ejercicio de la administración pública, dado que, la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Teniendo en cuenta la atención personalizada llevada a cabo en la sede de la Corporación y los eventos realizados durante el mes de noviembre, podemos resumir que de acuerdo con el formato código No. CTP-FO-006, REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA, del cual se adjunta archivo, ingresaron aproximadamente 457 ciudadanos a participar en los diferentes procesos.

Colegios 23
Visitantes Varios 434

Es por esto que con el propósito de fortalecer los canales de atención a la ciudadanía para responder de manera más efectiva y eficientemente, el Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación, tiene un contacto directo con los grupos de valor caracterizados en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado.

En resumen, se atendieron 457 ciudadanos que acudieron a diferentes eventos en las instalaciones de la Corporación, así como, la asistencia de menores de edad a las sesiones antes descritas.

En este sentido, se espera igualmente que en el mediano y largo plazo las actividades en torno a esta generación de condiciones de mejoramiento modifiquen la percepción de la ciudadanía en aspectos como la calidad y la eficiencia de la actividad de la Administración Pública, así como en la percepción sobre probidad que tienen los ciudadanos acerca de los servidores públicos que la componen,

A continuación algunas estadísticas con los grupos de contacto directo caracterizados en el primer nivel de atención.

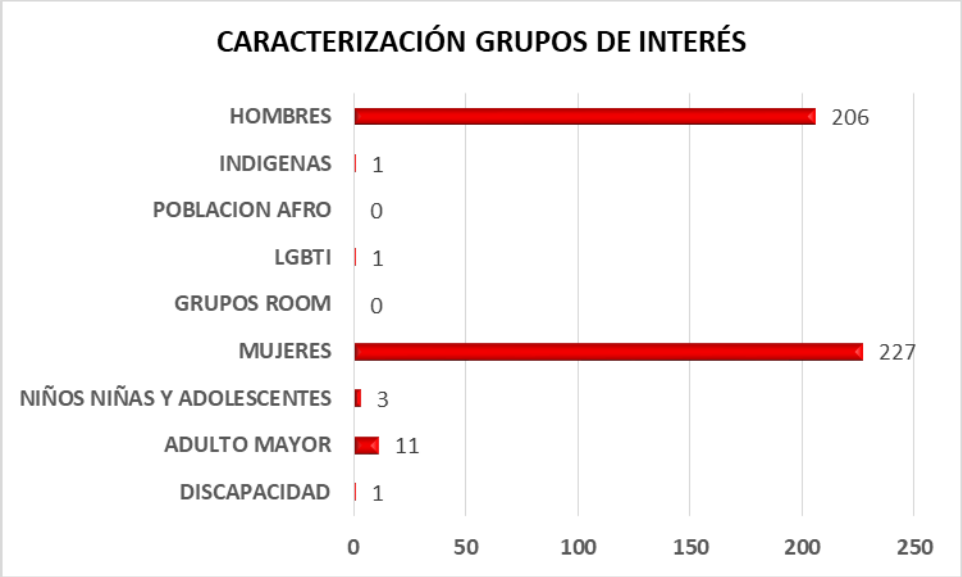
CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE INTERÉS

El ejercicio de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del concejo de Bogotá, D.C., permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

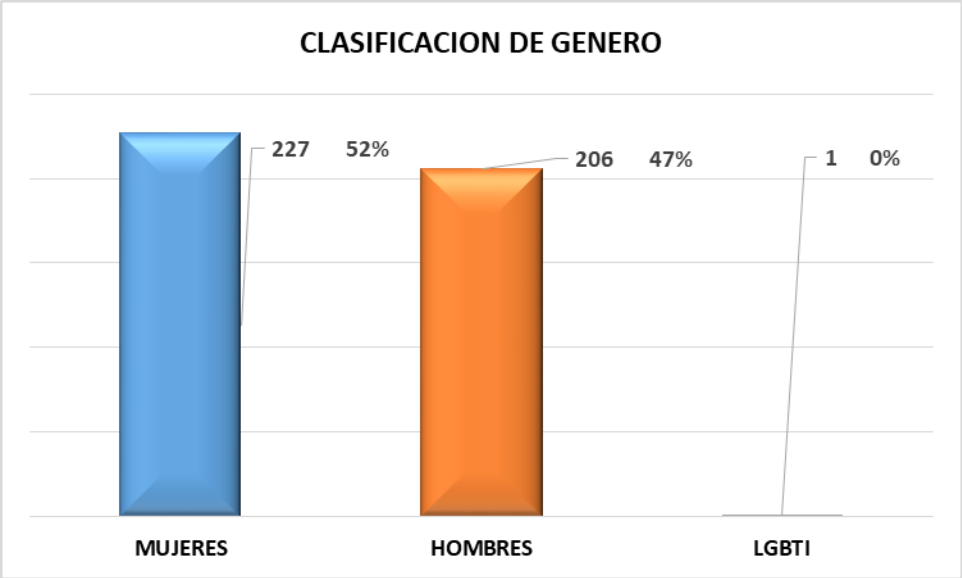
Dentro de las estrategias diseñadas se viene actualizando esta caracterización, toda vez que como se había dicho antes, el Proceso como tal, es nuevo, por lo que la articulación con la política establecida pretende definir el tipo de usuario, sus necesidades y así poder establecer políticas y herramientas efectivas para mejorar el acceso de los ciudadanos a los trámites ofrecidos.

VISITANTES	
DISCAPACIDAD	1
ADULTO MAYOR	11
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	3
MUJERES	227
GRUPOS ROOM	0
LGBTI	1
POBLACION AFRO	0
INDIGENAS	1
HOMBRES	206

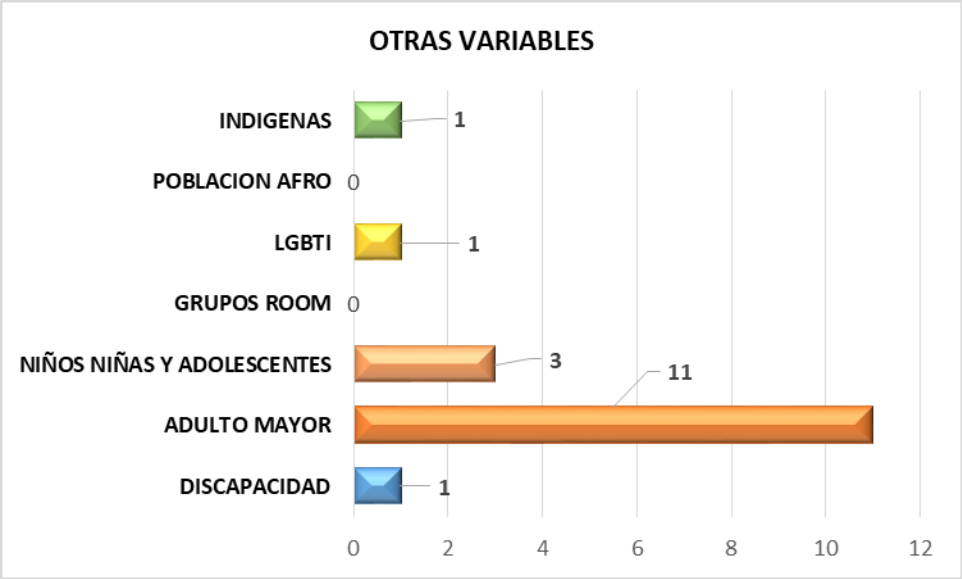
En principio tenemos definida estas variables con las que hemos venido adelantando el procedimiento; las hemos utilizado en diferentes mediciones y una vez definidas las definitivas serán aportadas al informe.



CLASIFICACION DE GENERO



Los resultados demuestran que el 52% de los usuarios corresponde a población femenina, mientras que el 47% al género masculino y un (1) participante correspondiente a LGBTI, con 0% de participación entre el 100%. Sin embargo es importante aclarar que el porcentaje corresponde al 100% de 434 visitantes que acudieron al Concejo de Bogotá D.C., por diferentes actividades personales y no por una convocatoria puntual.

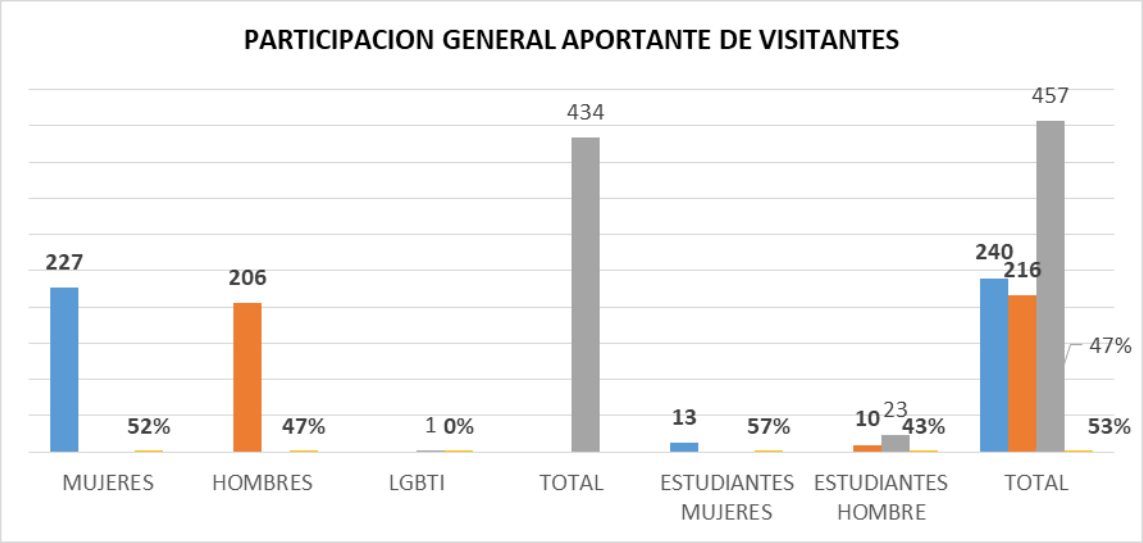


El resultado de estas variables para el presente mes de noviembre, indica que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C., un indígena, cero población afro, cero de grupos Room, tres niños niñas y adolescentes, once adultos mayores, y uno en condición de discapacidad.

No obstante lo anterior, dentro de las estadísticas que se obtuvieron por las visitas de estudiantes de diferentes colegios durante el mes de noviembre, el número de niños niñas y adolescentes, con clasificación de género y sumado al total, sería el siguiente:

ESTUDIANTES MUJERES	**13**			**57%**
ESTUDIANTES HOMBRE		**10**	**23**	**43%**
TOTAL	**13**	**10**	**23**	**100%**

De lo anterior podemos deducir que los niños, niñas y adolescentes que participaron en alguno evento dentro del Concejo de Bogotá, aportaron el 3% para estudiantes de género femenino y 2% para estudiantes de género masculino, dentro del gran total de visitantes a la Corporación durante el mes de noviembre que fue de 457 personas.



	TOTAL HOMBRES	TOTAL MUJERES	TOTALES	PORCENTAJES DE PARTICIPACION
MUJERES	**227**			**52%**
HOMBRES		**206**		**47%**
LGBTI			**1**	**0%**
SUB-TOTAL			**434**	**100%**
ESTUDIANTES MUJERES	**13**			**57%**
ESTUDIANTES HOMBRE		**10**	**23**	**43%**
TOTAL	**240**	**216**	**457**	**100%**

ENCUESTA DE PERCEPCION

Con el propósito de asegurar una gestión moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos, se establecen herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por parte de la corporación, mediante los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito.

Para referencia de este informe solo se tendrá en cuenta las personas que asistieron a los diferentes eventos a la Corporación. El número de los encuestados fue de 100 personas que desearon participar de la encuesta de percepción y que ingresaron diariamente en búsqueda de atención personalizada, tal como la radicación de requerimientos y consultas sobre temas generales en el desarrollo de Bogotá y de interés de la ciudadanía; así como consulta de temas puntuales a las oficinas de los diferentes Concejales. Para tal fin de aplico la siguiente encuesta:

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO -003
	Encuesta De Percepción Ciudadana	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 27-jun-2019
		PÁGINA 1 DE 2

ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA

Respetado ciudadano, el Concejo de Bogotá, D.C., como suprema autoridad política de Bogotá, D.C, pretende a través de esta encuesta medir el grado de satisfacción y percepción que tiene la ciudadanía de la atención brindada por la entidad. Por lo anterior, y con el propósito de implementar las mejoras a que haya lugar, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:

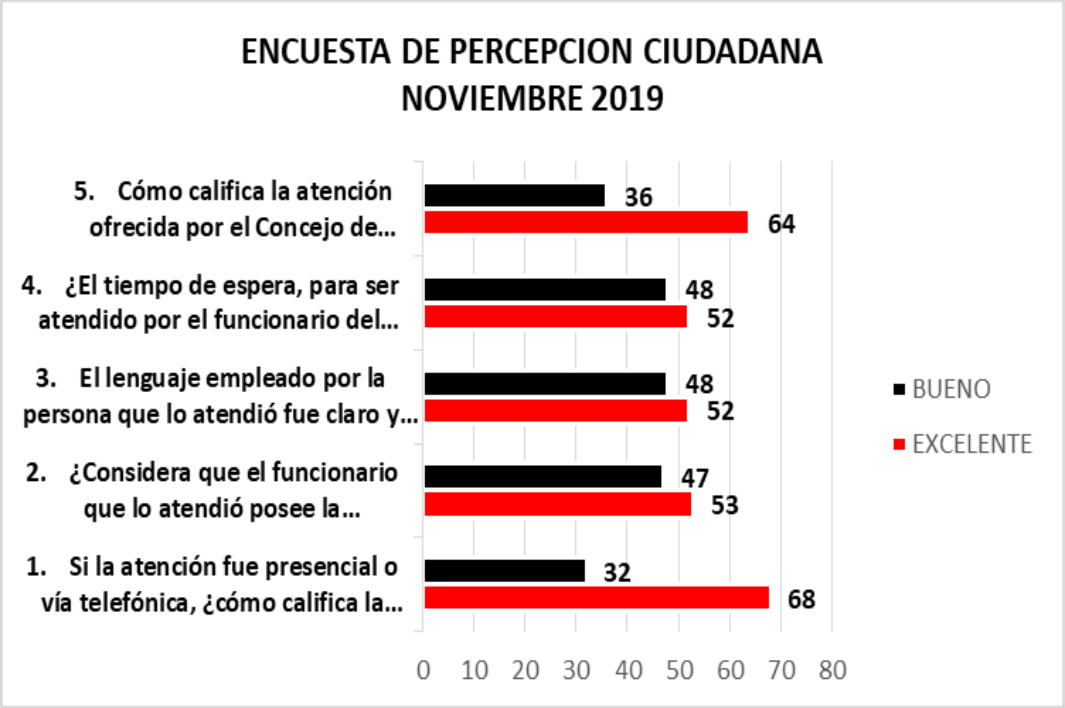
¿Qué canal de atención utilizó para acceder a los servicios del Concejo de Bogotá, D.C.?

PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL
X		

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1. Si la atención fue presencial o vía telefónica, ¿cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	68	32	0	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	53	47	0	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	52	48	0	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	52	48	0	0
5. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	64	36	0	0

Finalmente, Su consulta fue resuelta SI _____ NO _____

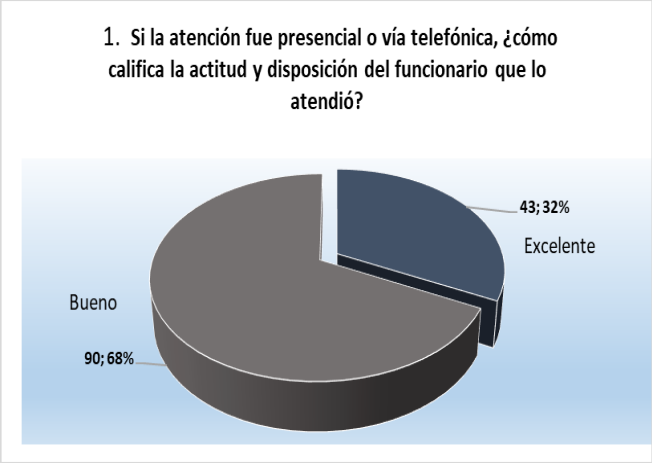
Se plantean únicamente cinco preguntas - que entendemos cubren los aspectos más significativos de las tendencias de la atención a la ciudadanía. El cuadro anterior demuestra las diferentes preguntas realizadas a los ciudadanos, así como las respuestas dadas por cada uno de ellos. A continuación se presenta el consolidado de respuestas por cada una de las preguntas.



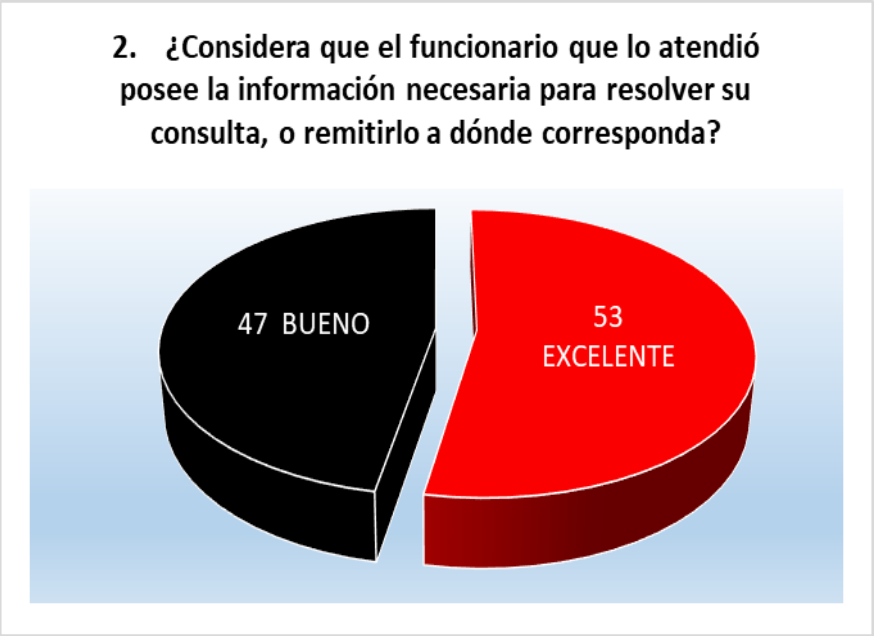
1. Pregunta ¿Si la atención fue presencial o vía telefónica, ¿cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?

Enfocados en el desarrollo y bienestar de los ciudadanos de manera que paulatinamente se avance hacia la generación de convicciones y la creación de mecanismos innovadores que permitan la satisfacción en un 100% como excelente, la Dirección del Concejo de Bogotá, D.C., viene implementando rutas que se relacionen, con temáticas de capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, para los funcionarios, y así conseguir la excelencia total.

Lo anterior se viene reflejando en las estadísticas del presente mes de noviembre. Los ciudadanos sienten cordialidad y amabilidad por parte de los funcionarios; calificando la atención como excelente con un 68% y buena con un 32% de satisfacción. Cabe destacar el aumento en esta pregunta en cuanto a la percepción como excelente que, comparada con el mes inmediatamente anterior, incrementó de 32% a 68%.

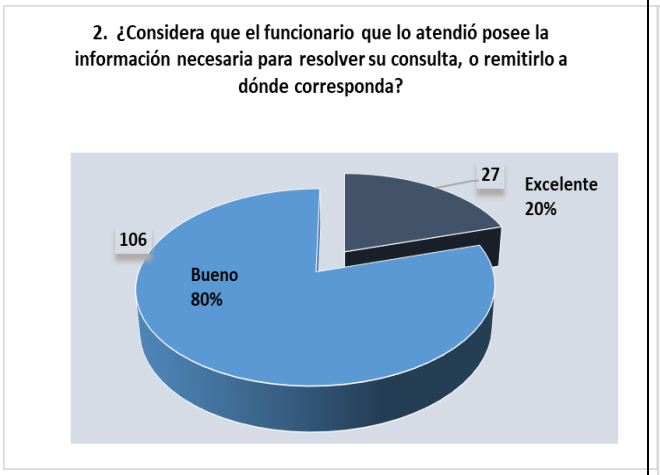
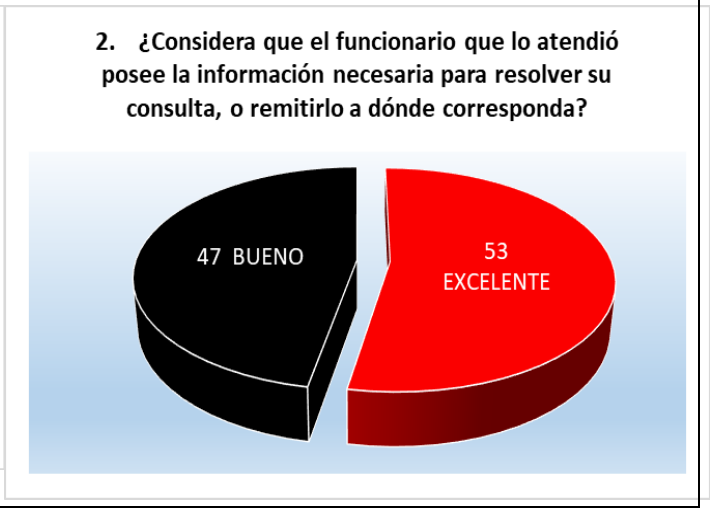
OCTUBRE	NOVIEMBRE
	

2. pregunta ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?



Cuando los ciudadanos solicitaron la atención de la Corporación, los funcionarios que los atendieron calificaron esta pregunta, con el 53% para excelente y 47% para bueno. Teniendo en cuenta lo anterior, el Proceso de Atención a la Ciudadanía tiene conocimiento suficiente, pero podemos continuar mejorando; es por esto que se plantearon estrategias para una mayor capacitación, no solamente para los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, sino para todos los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C.,

Lo anterior se viene reflejando en las estadísticas del presente mes de noviembre. Los ciudadanos opinan que se posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda con 68%.- Cabe destacar el aumento en esta pregunta en cuanto a la percepción como excelente que, comparada con el mes inmediatamente anterior, incrementó de 20% a 53%.

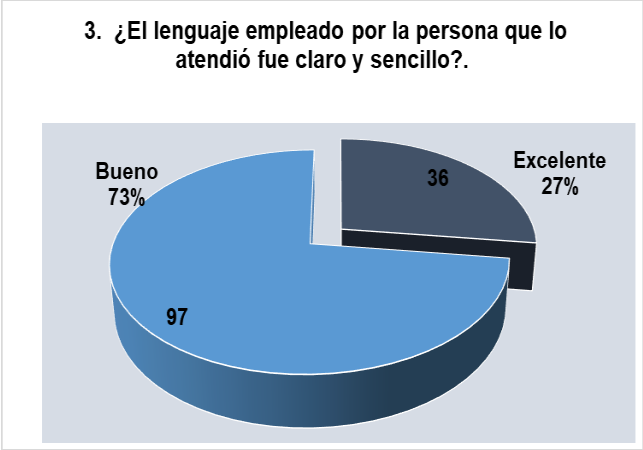
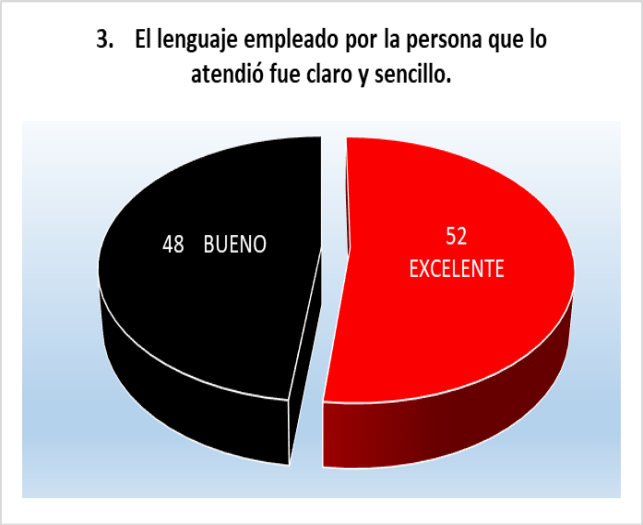
OCTUBRE	NOVIEMBRE
	

3. Pregunta: ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?

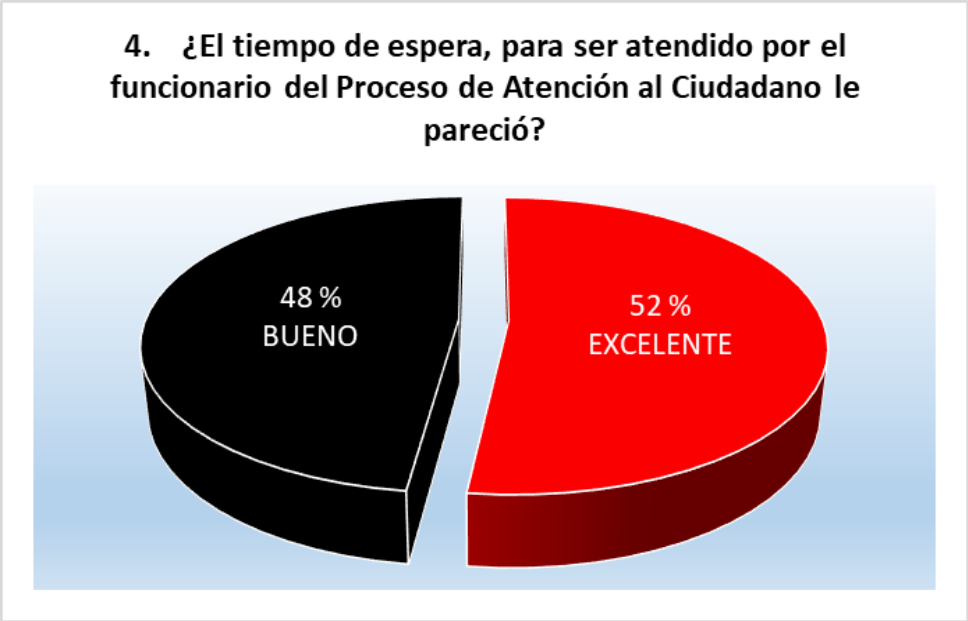
Cuando los ciudadanos solicitaron la atención de la Corporación, los funcionarios que los atendieron, se dieron a entender claramente de acuerdo a las necesidades, con el 52% para excelente y 48% para bueno.

El Proceso de Atención al Ciudadano viene dando la información con claridad y sin tecnicismos, ofreciendo las alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere escuchar, solucionan en parte la petición, mientras se hacen los traslados correspondientes a los directamente involucrados.

Se han implementado estrategias para una mayor instrucción en la comunicación, tal como se señaló anteriormente. Es por esto que si comparamos el mes inmediatamente anterior con el presente, encontramos que ha incrementado la percepción en cuanto a la claridad y sencillez para transmitir la información, toda vez que la calificación paso de 27% como excelente en el mes de octubre a 52% en el mes de noviembre.

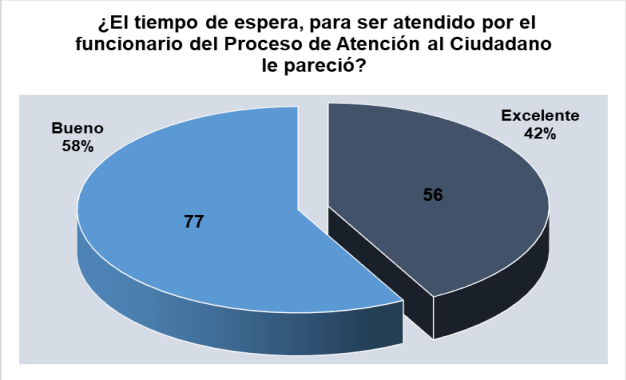
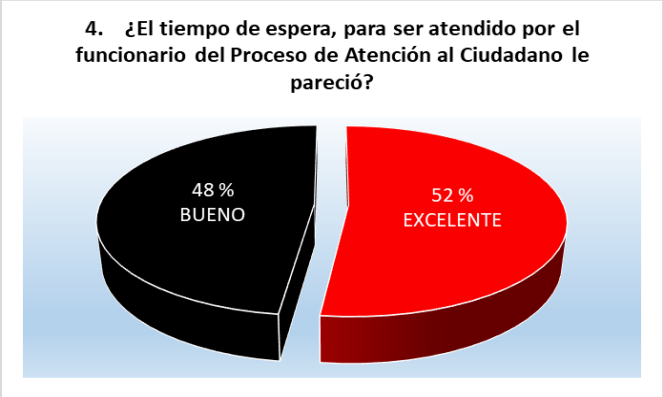
OCTUBRE	NOVIEMBRE
	

4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?

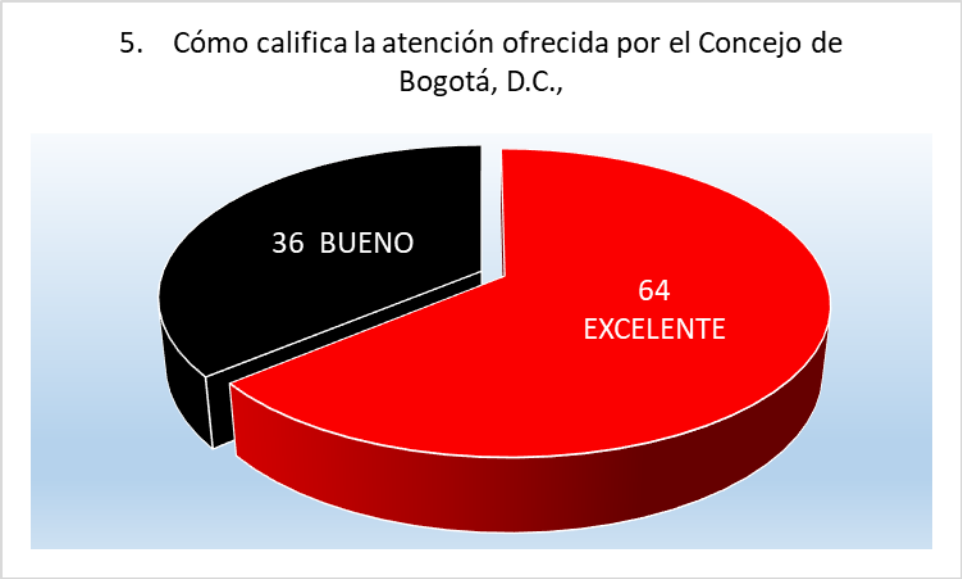


Podemos observar que el 48% de los encuestados calificó este punto como bueno y un 52% como excelente. Aunque la atención por parte del funcionario de Atención a la Ciudadanía es expedita, se han detectado falencias al ingreso a la Corporación, toda vez que por este mes de noviembre se vienen haciendo las adecuaciones del ingreso a la entidad, para las personas en condición de discapacidad como se comentó anteriormente; no obstante, el porcentaje de satisfacción aumentó con respecto al mes inmediatamente anterior.

La agilidad en la atención y la adecuación del tiempo en la recepción e ingreso de los ciudadanos, dio como resultado el incremento de satisfacción con respecto a este punto, con un porcentaje cercano al 52%, y este porcentaje se superó en el mes de noviembre con alrededor de 10 puntos porcentuales con respecto al mes de octubre

OCTUBRE	NOVIEMBRE
	

5. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,

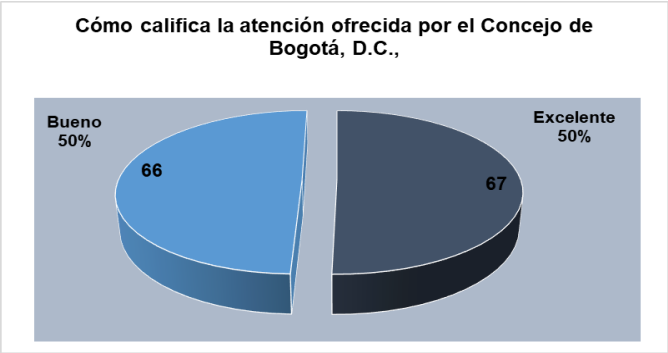
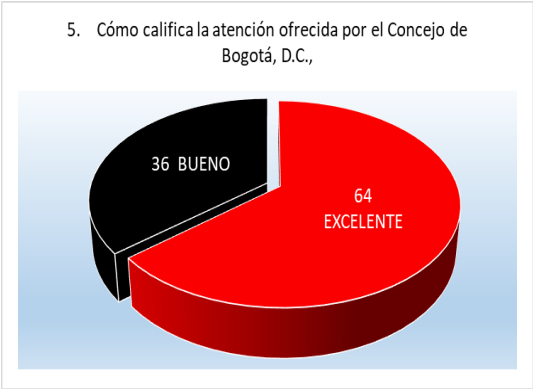


Se observa que en el mes inmediatamente anterior, estábamos en el punto de equilibrio, con el 50% como percepción de bueno y 50% como percepción de excelente, pero teniendo en cuenta las estrategias creadas, para el presente mes de noviembre se ha incrementado del 50% para excelente a un 64%.

Lo anterior nos indica la empatía creada al momento del contacto directo de los grupos de valor caracterizados por la entidad con el Grupo de Atención al Ciudadano. Así las cosas, las estrategias creadas han dado buen resultado en el incremento de los porcentajes de satisfacción de bueno a excelente;

La satisfacción de los ciudadanos frente a la atención que prestan los funcionarios de la entidad ante sus diversos requerimientos y que ha incrementado, indican que el grupo está comprometido con prestar una atención excelente. Podemos observar el incremente para el mes de noviembre que, comparado con el mes de octubre fue de 64%, incrementado en 14 puntos porcentuales.

Es importante reconocer fortalezas y oportunidades de mejora, especialmente si los funcionarios de las demás dependencias de la Entidad en el evento de requerirse, contribuyen al mejoramiento de la calidad de la atención a los ciudadanos y su bienestar y al desarrollo integral, prestando su mejor concurso en la atención al ciudadano.

OCTUBRE	NOVIEMBRE
	

ENCUESTA DE SATISFACCION DE ACTIVIDADES

Como medida de aseguramiento de la calidad del proceso, se estableció la realización de encuestas de satisfacción a los ciudadanos y partes interesadas que han asistido a los eventos que se llevan a cabo en la Corporación, siendo el propósito de la implementación de la encuesta, determinar la calidad del servicio que presta la entidad y la satisfacción que les genera a nuestros usuarios la atención.

Se busca mejorar la calidad de los trámites y servicios de la entidad, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Respecto a las preguntas contenidas en la encuesta, a continuación se presenta el respectivo análisis de la totalidad de resultados dada la percepción ciudadana.

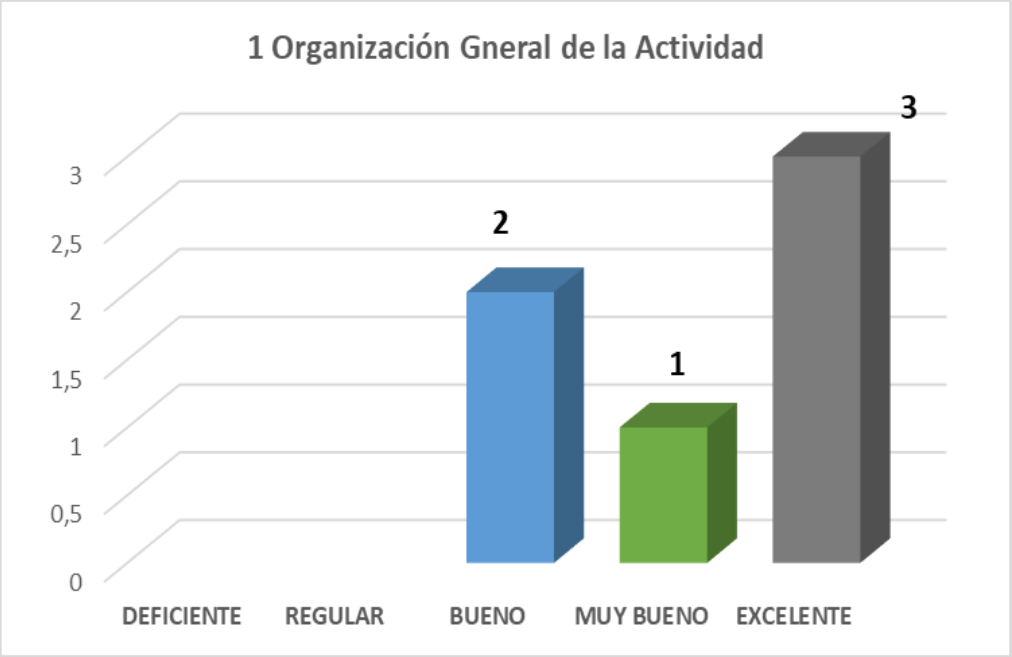
CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-007
	Encuesta de Satisfacción de Actividades	VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 29-Ago-2019
		PÁGINA **1** DE **1**

EVENTO	SOCIALIZACION DEL MANUAL Y POLITICA DE ATENCION CIUDADANA Y RESOLUCION 014/19
LUGAR	SALA DE CAPACITACION CONCEJO DE BOGOTA D.
FECHA	NOVIEMBRE 6 DE 2019

Apreciado Ciudadano: para el Concejo de Bogotá D.C., es importante conocer su opinión respecto a la atención prestada por la Corporación, dado que ésta contribuye a nuestra mejora continua; por tal motivo, agradecemos evalúe su grado de satisfacción en los aspectos aquí relacionados marcando con una X la calificación, teniendo en cuenta la escala de valores de *1 a 5 donde 1 es deficiente y 5 es excelente*.

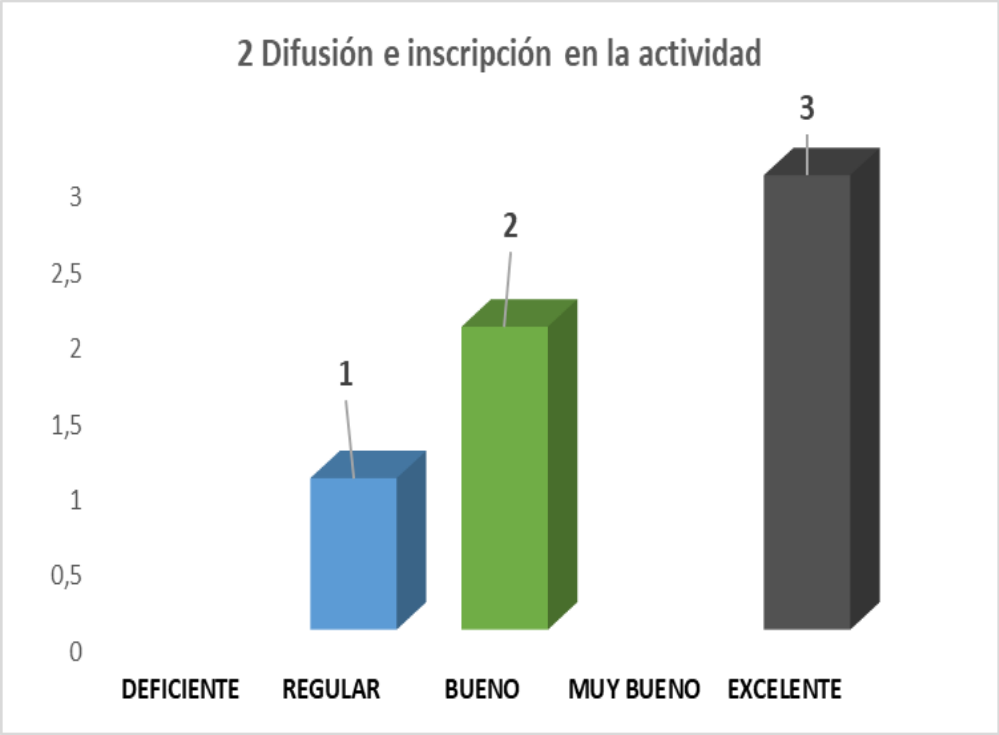
ITEM	ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	Organización Gneral de la Actividad			**2**	**1**	**3**
2	Difusión e inscripción en la actividad		1	2		**3**
3	Agilidad en el proceso de registro					5
4	Atención de los funcionarios responsables				2	4
5	Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.)				2	4
6	Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas				2	4
7	Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)					4
8	Claridad en la exposición y dominio del tema				2	3
9	Cumplimiento de la programación establecida				2	4
10	Grado de satisfacción general de la actividad			**1**	**3**	3
TOTAL		**0**	**1**	**5**	**14**	37

1. Organización General de la Actividad



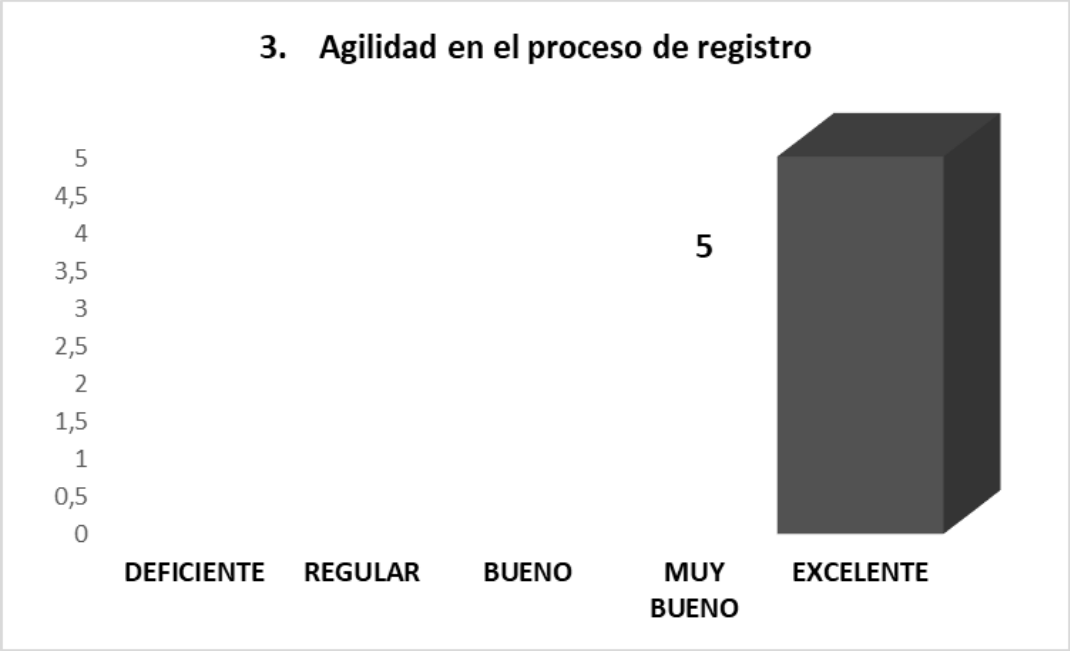
Respecto a la satisfacción en cuanto a la Organización General de la Actividad, el 50% de los participantes opinó que era excelente el evento realizado, el 33% que bueno y el 17% opino que muy bueno. Es de anotar que aunque la muestra es pequeña, es significativa para la entidad y se le debe dar un alto grado de importancia, buscando alternativas para mejorar la calidad del servicio.

2. Difusión e inscripción en la actividad



En cuanto a la satisfacción en cuanto a la Difusión e inscripción en la actividad, el 50% de los participantes opinó que era excelente, el 33% que bueno y el 17% opino que regular. Este resultado es significativo, toda vez que probablemente nos está haciendo falta divulgación en los eventos que se programan, por lo que debemos implementar estrategias a este respecto.

3. Agilidad en el Proceso de registro

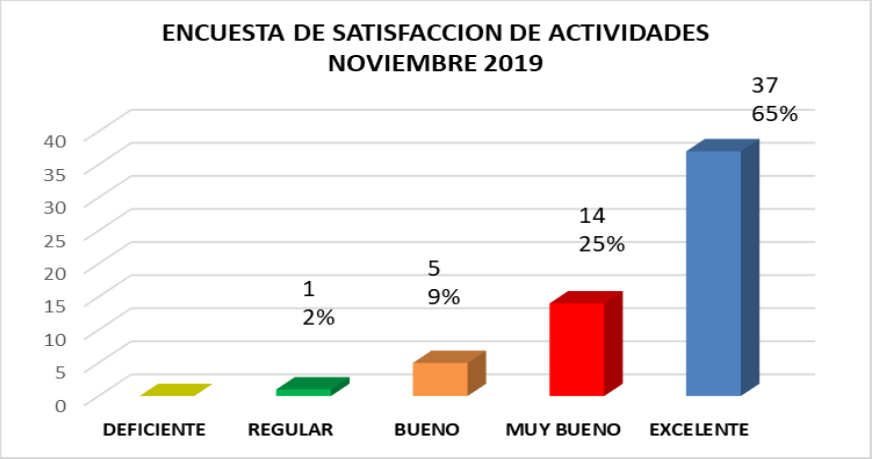


A esta pregunta de cómo vieron la agilidad en el Proceso de registro, todos respondieron que fue excelente, con un 100%. Es de anotar que para esta actividad y para todas las que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la ciudadanía, siempre han estado atentos y listos para prestar su mejor concurso para el momento de la inscripción e ingreso a los eventos.

4 Atención de los Funcionarios responsables

En cuanto a la atención de los funcionarios responsables, los participantes del evento calificaron en 33% como muy buena la atención y 66% como excelente. Esto refleja el compromiso de todos y cada uno de los integrantes del Proceso de Atención a la Ciudadanía.

Encuesta de satisfacción de actividades mes de noviembre de 2019



Es de anotar que para esta actividad y para todas las que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la ciudadanía, siempre han estado atentos y listos para prestar su mejor concurso para el momento de la inscripción e ingreso a los eventos.

La satisfacción se ha medido en una escala de 1 a 5, donde uno (1) es deficiente y cinco (5) excelente, de esta manera y en un análisis general se puedo determinar que en un 65% fuimos calificados como excelente; 25% como muy bueno; 9% como bueno; y 2 % como regular. Los porcentajes obtenidos en la encuesta final son muy favorables si tenemos en cuenta que en el pasado mes de octubre, el mayor porcentaje que se obtuvo fue el de muy bueno.

Cordialmente,

YOLANDA ROMERO CRUZ

Auxiliar Administrativo 407-04
Atención a la Ciudadanía
Concejo de Bogotá D.C
Dirección Jurídica
c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)
Anexos: Lo anunciado
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega