INFORME DE GESTIÓN AÑO 2020.

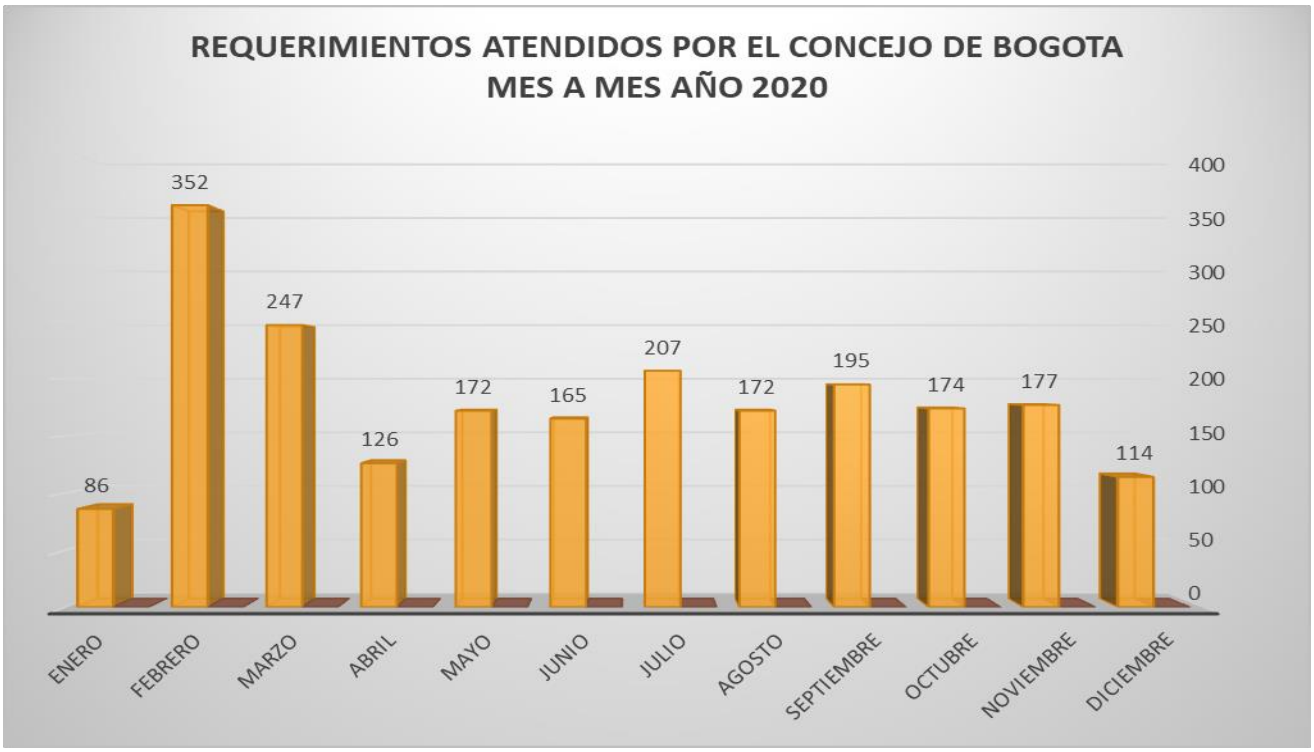
Los funcionarios de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, con corte al 31 de diciembre de 2020 del Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, donde se recepcionan y clasifican cada una de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas por cualquier medio de comunicación dispuestas para la ciudadanía y las reportadas por la oficina de Correspondencia, las cuales son incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS). Así mismo las que están determinadas hacia el interior de la Corporación como NO SDQS que son todas aquellas que no se registran en el sistema SDQS y son atendidas directamente por cada una de las dependencias del Concejo.

Para el presente año, reportaremos la información que contiene la relación de los **2187** derechos de petición que ingresaron a la entidad del 1° de enero al 31 de diciembre del año 2020, correspondientes a solicitudes de trámites ciudadanos, lo cual demuestra 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. A continuación, se discrimina mes a mes el total recibido:

REQUERIMIENTOS MES A MES AÑO 2020		
MES	TOTAL MES	% PART
ENERO	86	4%
FEBRERO	352	16%
MARZO	247	11%
ABRIL	126	6%
MAYO	172	8%
JUNIO	165	8%
JULIO	207	9%
AGOSTO	172	8%
SEPTIEMBRE	195	9%
OCTUBRE	174	8%
NOVIEMBRE	177	8%
DICIEMBRE	114	5%
TOTAL	2187	100%
PROMEDIO	182,25	

Cuadro No. 1

En el cuadro No. 1 podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recepcionó y clasificó **2187** requerimientos en el sistema SDQS y se trasladaron en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada y a cada una de las Dependencias de la Corporación, como son la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.



Grafica No. 1

A la vez, podemos notar que el mes en que más se recepcionaron peticiones fue febrero con **352** peticiones, y un porcentaje de participación del **16**%, esto debido a la falla presentada por la plataforma del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, toda vez que se represaron requerimientos del mes anterior; seguido de marzo con **247** peticiones y un **11**% de participación.

De las PQRS recibidas durante el año 2020, se puede determinar que el promedio de requerimientos presentados por la ciudadanía se ubica en **182** peticiones por mes.

CANALES DE ATENCIÓN AÑO 2020

El medio de entrada más utilizado por los ciudadanos durante el año 2020, fue el E-mail, a través del correo electrónico Atenciónalciudadano@concejobogota.gov.co, con **1.221** peticiones, seguido del canal escrito con **535** peticiones; así mismo por la Web de la Alcaldía Distrital, ingresaron **428** solicitudes, como lo podemos analizar en la siguiente tabla.

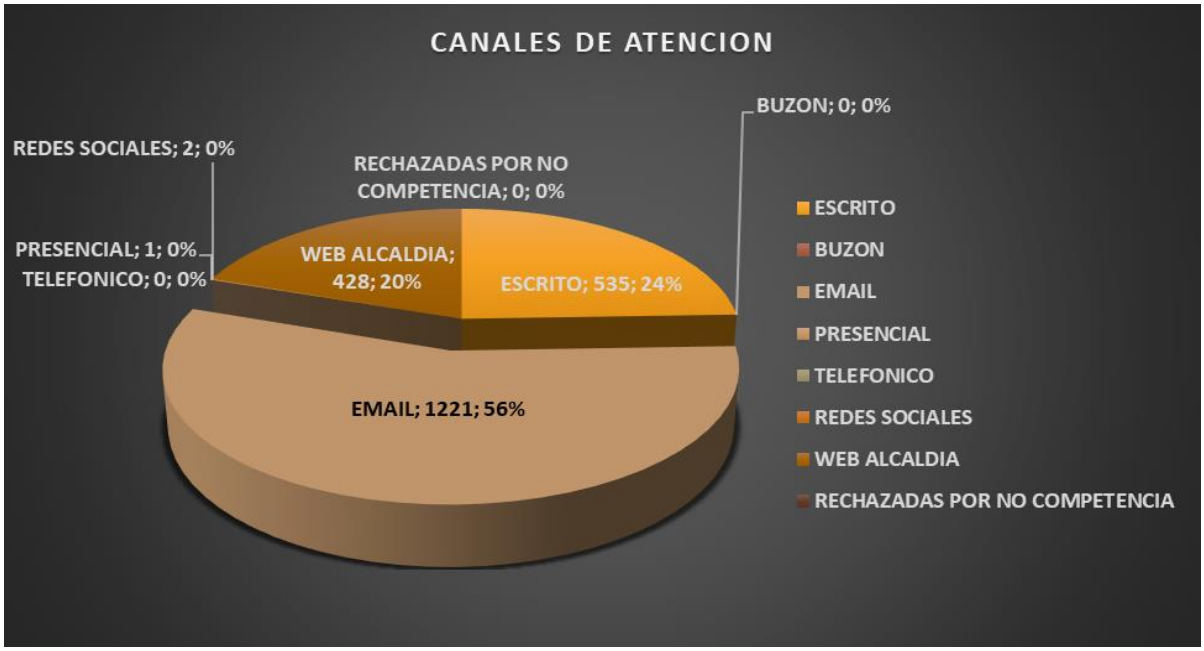
CANALES DE ATENCION AÑO 2020										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	46	0	15	0	0	0	25	0	**86**	**4%**
FEBRERO	295	0	16	1	0	0	40	0	**352**	**16%**
MARZO	194	0	16	0	0	0	37	0	**247**	**11%**
ABRIL	0	0	59	0	0	0	67	0	**126**	**6%**
MAYO	0	0	114	0	0	0	58	0	**172**	**8%**
JUNIO	0	0	139	0	0	0	26	0	**165**	**8%**
JULIO	0	0	177	0	0	0	30	0	**207**	**9%**
AGOSTO	0	0	145	0	0	2	25	0	**172**	**8%**
SEPTIEMBRE	0	0	168	0	0	0	27	0	**195**	**9%**
OCTUBRE	0	0	137	0	0	0	37	0	**174**	**8%**
NOVIEMBRE	0	0	159	0	0	0	18	0	**177**	**8%**
DICIEMBRE	0	0	76	0	0	0	38	0	**114**	**5%**
TOTAL	**535**	**0**	**1221**	**1**	**0**	**2**	**428**	**0**	**2187**	**100%**

Cuadro No. 2

Cabe precisar que a cada petición, se le creo su correspondiente expediente físico que reposa en este proceso donde se encuentra cada uno de los documentos aportados por los peticionarios así como los oficios mediante los cuales se les informa del traslado de su petición a la Entidad pertinente y la forma de acceder al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE CADA CANAL DURANTE EL AÑO 2020

Teniendo en cuenta la atención prestada por parte del Proceso de Atención al ciudadano era en forma presencial, se estaba apostando por que fuera más cálida y personalizada, esto refleja que en los meses de enero se recibieran 46 peticiones; en el mes de febrero 295, y en el mes de marzo 194 , para un gran total durante este trimestre de 535 solicitudes atendidas por el canal escrito; y un porcentaje de participación anual del 24%, llevándonos a la conclusión que los ciudadanos optaban por ir a llevar sus solicitudes a la Corporación, no solo para que le fueran respondidas, sino para que fueran atendidos por los funcionarios del Proceso.



Grafica No. 2

Por otro lado, el correo institucional atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, fue la puerta de entrada para el recibo de gran parte de las comunicaciones ingresadas en el año 2020, con 1221 peticiones y un porcentaje de participación dentro del gran total del 56%, con.

Así mismo el canal de la Web de la alcaldía mayor, fue apoyo institucional para resolver las solicitudes de los ciudadanos, teniendo en cuenta que por este canal se recibieron 428 solicitudes y un porcentaje de participación del 20%.

No obstante, los efectos de la cuarentena Decretada por el Gobierno Nacional, afectaron considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las canales de los SDQS registrados.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE PARTICIPACION DE LAS PETICIONES DURANTE EL AÑO 2020

En el Cuadro No. 3 se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación, que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. mes a mes, la cual también se ve afectada por el inicio de la pandemia Covid19.

TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2020

MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	OTROS	TOTAL MES	% PART
ENERO	0	0	2	30	2	10	1	11	23	2	5	**86**	4
FEBRERO	0	5	72	145	2	19	4	9	80	6	10	**352**	16
MARZO	1	4	67	45	5	70	2	10	26	12	5	**247**	11
ABRIL	6	8	40	35	1	7	7	0	15	7	0	**126**	6
MAYO	2	3	46	61	0	14	3	2	31	9	1	**172**	8
JUNIO	2	2	20	88	0	9	0	1	14	18	11	**165**	8
JULIO	3	5	18	70	0	10	6	2	82	11	0	**207**	9
AGOSTO	1	7	27	57	0	15	1	6	49	9	0	**172**	8
SEPTIEMBRE	52	4	36	37	1	11	2	7	36	8	1	**195**	9
OCTUBRE	4	5	30	59	0	19	3	6	42	6	0	**174**	8
NOVIEMBRE	7	5	27	46	2	41	2	3	38	6	0	**177**	8
DICIEMBRE	4	11	9	38	0	19	6	5	20	2	0	**114**	5
TOTAL	**82**	**59**	**394**	**711**	**13**	**244**	**37**	**62**	**456**	**96**	**33**	**2187**	100

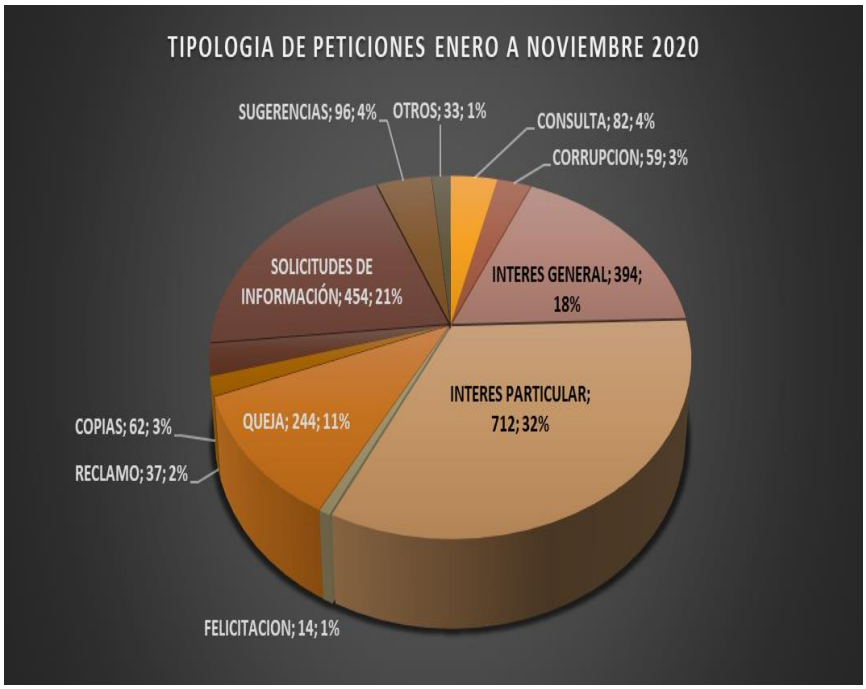
Cuadro No. 3

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS JUNIO 10 DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	82	4%
CORRUPCION	59	3%
INTERES GENERAL	394	18%
INTERES PARTICUL	711	33%
FELICITACION	13	1%
QUEJA	244	11%
RECLAMO	37	2%
COPIAS	62	3%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	456	21%
SUGERENCIAS	96	4%
OTROS	33	2%
TOTAL	2187	100%

Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el año 2020, son los Derechos de Petición de Interés Particular con 712 solicitudes y un porcentaje de participación del 33%, seguidos de las solicitudes de información con 456 solicitudes y un 21%; y complementando los más altos porcentajes se encuentran los Derechos de Petición de Interés General con 384 solicitudes y un porcentaje del 18% y cerrando esta clasificación encontramos las quejas con 244 solicitudes y un porcentaje de participación del 11%, El resto de tipologías suman el 17% restante.

Los efectos de la cuarentena Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación



Grafica No. 3

En la Grafica No. 3, podemos notar que los problemas que surgen en nuestra ciudadanía durante el año 2020, los derechos de interés particular y de información, sobresalen, teniendo en cuenta que, a raíz de la situación mundial, los ciudadanos generan solicitudes de este tipo, tales como requerimientos de ayudas personales; y preguntas como ¿A dónde acudir para poder combatir los problemas en la comunidad?

Las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena, han debilitado a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto, este tipo de incógnitas es en las que podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 3 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES AÑO 2020

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2020	% PART
Pública Administrativa	68	214	159	38	39	42	71	78	128	117	150	66	1170	53%
Sector Gestión Pública	1	10	7	6	5	4	5	2	6	5	2	5	58	3%
administrativo de Seguridad,	0	1	6	1	5	6	2	6	5	5	1	1	39	2%
Sector Hacienda	0	9	5	5	7	1	6	4	1	9	1	2	50	2%
Sector Planeación	2	6	7	0	34	7	5	2	0	0	1	0	64	3%
Económico, Industria y Turismo.	2	0	0	1	0	9	0	12	0	2	0	0	26	1%
Sector Educación	0	4	5	4	1	0	1	1	1	1	0	0	18	1%
Sector Salud	0	1	3	1	6	19	31	5	1	0	2	1	70	3%
Sector Integración Social	4	52	29	31	30	13	30	31	3	7	6	8	244	11%
Recreación y Deporte	0	0	0	0	3	0	3	0	2	0	1	1	10	0%
Sector Ambiente	1	8	12	1	8	5	7	4	2	0	1	5	54	2%
Sector Hábitat.	0	5	3	4	3	4	5	4	20	3	2	2	55	3%
Sector Mujeres	0	13	0	1	0	0	1	0	1	2	0	0	18	1%
Administrativo Gestión Jurídica	4	15	5	0	1	1	0	1	0	0	0	1	28	1%
Sector Movilidad	3	11	6	3	4	11	6	8	9	3	5	9	78	4%
Sector Gobierno	1	3	0	30	26	43	34	14	16	20	5	13	205	9%
TOTAL GENERAL	**86**	**352**	**247**	**126**	**172**	**165**	**207**	**172**	**195**	**174**	**177**	**114**	**2187**	**100%**

Cuadro No. 5.

En el Cuadro No. 5 se especifica la clasificación de los dos mil ciento ochenta y siete (2187) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), los asuntos y sectores más solicitados fueron:

- Sector Corporación Pública Administrativa, con 1170 peticiones, equivalente al 53% del total de requerimientos ingresados y tramitados, situación esta que lo genera un estado de confianza en el Concejo de Bogotá. D.C.

- Sector Integración Social con 244 y un porcentaje del 11% del total de requerimientos ingresados. Si hacemos un análisis, podemos decir que debido a la pandemia presentada en este año, las necesidades de los ciudadanos, tales como Materializar la garantía, protección y restablecimiento de derechos, ha hecho que este sector se incremente notablemente.

- Sector Gobierno, con 205 requerimientos, y un 9% de participación en el total, evidencia las solicitudes realizadas por la ciudadanía, en cuanto a solicitar apoyo por parte del Gobierno Distrital.

Grafica No. 4

- Los otros sectores, equivalentes al 27% restante, ocupan, con bajos requerimientos, el total del porcentaje en cuanto a esta descripción.

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL	TOTOAL A 31 DICIEMBRE 2020	% PART
Corporación Pública Administrativa	1170	53%
Sector Gestión Pública	58	3%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	39	2%
Sector Hacienda	50	2%
Sector Planeación	64	3%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	26	1%
Sector Educación	18	1%
Sector Salud	70	3%
Sector Integración Social	244	11%
Sector Cultura Recreación y Deporte	10	0%
Sector Ambiente	54	2%
Sector Hábitat.	55	3%
Sector Mujeres	18	1%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	28	1%
Sector Movilidad	78	4%
Sector Gobierno	205	9%
TOTAL GENERAL	**2187**	**100%**

Cuadro No. 6

Al observa el cuadro No. 6, podemos analizar que debido al estado de cuarentena y las necesidades de los ciudadanos, se incrementa notablemente los sectores que apoyan a la materialización del soporte para las garantías, protección y restablecimiento de derechos, de los ciudadanos.

LOCALIDADES ATENDIDAS DURANTE EL AÑO 2020
MES A MES

LOCALIDADES ATENDIDAS ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2020														
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	0	1	0	0	3	3	21	29	1	3	0	0	61	3%
Barrios Unidos	0	5	1	0	3	2	0	3	1	0	1	1	17	1%
Bosa	7	10	3	4	5	0	3	0	3	1	3	0	39	2%
Chapinero	1	9	2	2	9	13	7	5	8	7	3	1	67	3%
Ciudad Bolivar	0	2	2	0	7	3	0	3	0	2	2	3	24	1%
Engativa	3	12	6	4	7	4	2	3	10	6	1	2	60	3%
Fontibón	0	4	1	1	1	20	7	2	3	1	2	2	44	2%
Kennedy	4	16	8	7	6	4	2	3	1	11	5	3	70	3%
La Candelaria	1	55	4	4	7	4	14	2	1	1	0	2	95	4%
Los Mártires	4	2	0	2	2	1	2	11	3	1	0	1	29	1%
Puente Aranda	2	1	5	5	2	6	3	3	2	2	3	2	36	2%
Rafael Uribe Uribe	0	4	3	2	1	4	28	1	2	0	0	0	45	2%
San Cristóbal	0	7	1	2	2	2	2	0	3	0	1	0	20	1%
Santa Fe	4	56	33	2	8	5	7	5	5	4	4	5	138	6%
Suba	4	18	14	2	5	2	6	7	4	12	3	0	77	4%
Sumapaz	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	3	0%
Teusaquillo	25	49	80	5	36	20	20	17	2	14	17	9	294	13%
Tunjuelito	0	0	1	2	2	1	1	2	1	1	0	3	14	1%
Usaquen	2	8	22	6	4	3	0	4	8	7	3	4	71	3%
Usme	0	3	11	4	2	0	2	3	16	11	0	0	52	2%
Soacha	0	0	1	4	0	0	1	0	0	0	0	0	6	0%
Sin identificar	29	90	49	67	59	68	79	69	120	84	125	75	914	42%
Fuera de Bogotá	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	4	0	11	1%
TOTAL	**86**	**352**	**247**	**126**	**172**	**165**	**207**	**172**	**195**	**174**	**177**	**114**	**2187**	**100%**

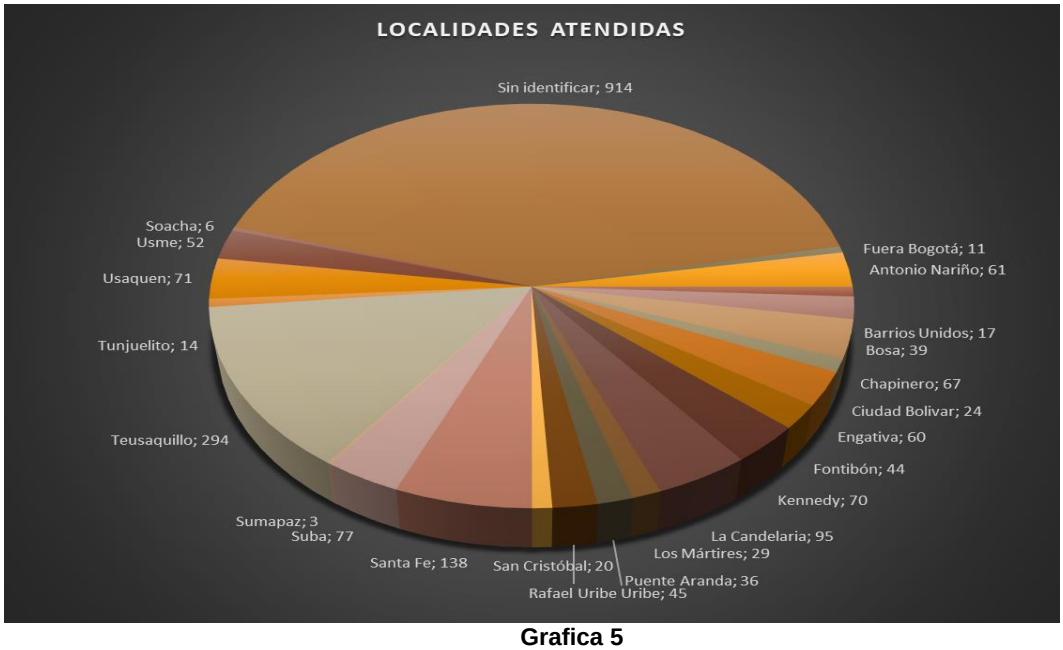
Cuadro No. 7

En El cuadro No. 7, observamos lo relacionado con la información de participación de Localidades, en el cual se evidencia que la gran mayoría de solicitudes no permite determinar la posición dentro del esquema de localidades, toda vez que, al ingresar al sistema o enviar sus requerimientos por el correo institucional, no georreferencian sus peticiones.

LOCALIDADES ATENDIDAS ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2020		
LOCALIDADES	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	61	3%
Barrios Unidos	17	1%
Bosa	39	2%
Chapinero	67	3%
Ciudad Bolivar	24	1%
Engativa	60	3%
Fontibón	44	2%
Kennedy	70	3%
La Candelaria	95	4%
Los Mártires	29	1%
Puente Aranda	36	2%
Rafael Uribe Uribe	45	2%
San Cristóbal	20	1%
Santa Fe	138	6%
Suba	77	4%
Sumapaz	3	0%
Teusaquillo	294	13%
Tunjuelito	14	1%
Usaquen	71	3%
Usme	52	2%
Soacha	6	0%
Sin identificar	914	42%
Fuera Bogotá	11	1%
TOTAL	2187	100%

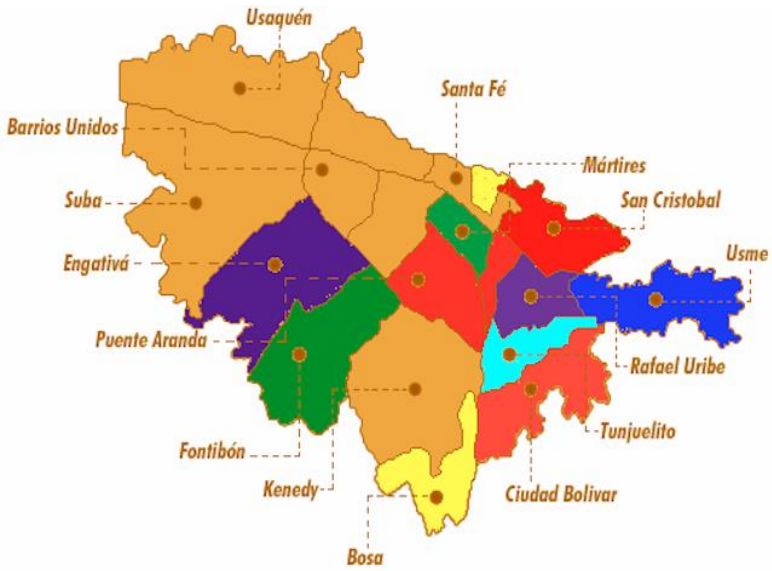
Cuadro No. 8

En el cuadro No. 8. Observamos que, de las 2187 solicitudes, 914 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 42% de participación; seguida de la Localidad de Teusaquillo con 294 solicitudes y una participación del 13%. El 45% restante correspondiente al resto de localidades y que presentan porcentajes bajos de participación.



Grafica 5

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÈGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014



La gráfica muestra las variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan desde las Localidades que conforman Bogotá, está estadística varía mes a mes y se resalta la no identificación de la localidad desde donde se hace la solicitud. Las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable a excepción de Teusaquillo y Santafé. Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

En la Hoja de Ruta adjunta, se podrá encontrar toda la información correspondiente a los requerimientos recibidos, durante el año 2020.

CONCEJO DE BOGOTA D.C	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES DICIEMBRE 2020	Código: AC-PR001-FO2 Version: 04 Fecha: 20 NOV. 2018

NUMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD												FECHA INCORPORACION SDQS.	CLASIFICACION		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	DERECHO DE PETICIÓN	CORRUPCIÓN	INTERÉS PARTICULAR	DIN. PTT. RCD ESLAM	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD INFORMACIÓN	SUGERENCIA	OTRO		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA						
EMAIL	23-12-20					X								23-12-20	2827882020	SE RECIBE EN EL CONCEJO DE BOGOTA EL 23 DE	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Sector Gobierno	8/02/2020	23/12/2020	0
WEB	09-12-20		X											09-12-20	2968672020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Sector Gobierno	25/01/2020	22/12/2020	13
WEB	01-12-20	X												02-12-20	3332372020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Santa Fe	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	2/01/2021	31
WEB	02-12-20								X					02-12-20	3358982020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	19/01/2021	15/12/2020	13
WEB	01-12-20	X												02-12-20	3406312020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	7/12/2020	6
WEB	01-12-20	X												02-12-20	3406322020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	7/12/2020	6
WEB	02-12-20						X							02-12-20	3408612020	RESPETUOSAMENTE S	WEB ALCALDIA	Santa Fe	Sector Hábitat.	19/01/2021	2/01/2021	31
EMAIL	02-12-20				X									02-12-20	3413612020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Chapinero	Sector Gobierno	19/01/2021	7/12/2020	5
EMAIL	01-12-20							X						02-12-20	3414032020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	19/01/2021	6/01/2021	35
EMAIL	01-12-20			X										02-12-20	3415942020	SE CIERRA TENIENDO	EMAIL	Sin identificar	Sector Gobierno	19/01/2021	2/12/2020	1
EMAIL	01-12-20			X										02-12-20	3416012020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Kennedy	Sector Gobierno	19/01/2021	22/12/2020	21
EMAIL	01-12-20							X						02-12-20	3416832020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Sector Movilidad	19/01/2021	22/12/2020	21
EMAIL	05-12-20				X									05-12-20	3425572020	SE CIERRA EL PRESENT	EMAIL	Tunjuelito	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	7/12/2020	2
EMAIL	04-12-20										X			04-12-20	3435992020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Teusaquillo	Sector Gestión Pública	6/01/2021	4/12/2020	1
EMAIL	04-12-20									X				04-12-20	3438052020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	6/01/2021	15/12/2020	11
EMAIL	03-12-20				X									04-12-20	3438472020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Teusaquillo	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	22/12/2020	19
EMAIL	03-12-20										X			04-12-20	3438652020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	6/01/2021	7/12/2020	3
EMAIL	04-12-20				X									04-12-20	3443392020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Santa Fe	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	13/12/2020	9
EMAIL	05-12-20						X							07-12-20	3453642020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Usaquen	Corporación Pública Administrativa	22/01/2021	10/12/2020	4
EMAIL	05-12-20											X		07-12-20	3453992020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Fontibón	Corporación Pública Administrativa	22/01/2021	10/12/2020	4

INFORME CONTRALORIA 2020

Durante el año 2020 las diferentes Dependencia de la Corporación como son Presidencia, Mesa Directiva, Secretaria General, Comisión Primera del Plan de Desarrollo, Comisión Segunda de Gobierno, Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera; presentaron los diferentes informe mensuales donde se reflejan los PQRS recibidos y atendidos directamente por cada una de ellas; cabe precisar que estas peticiones no ingresaron al SDQS, llegando a 2698, como podemos observar en el siguiente cuadro.

CONSOLIDADO PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES
QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL AÑO 2020 FORMATO CB-0405

TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION								
D.P. DE INTERÉS GENERAL	0	30	0	0	0	0	0	30
D. P. DE INTERÉS PARTICUL	0	24	0	0	0	0	0	24
D.P. DE INFORMACION	0	10	0	0	0	0	1	11
D.P. DE CONSULTA	0	1	0	0	0	0	0	1
D.P. EXPEDICION DE COPIA	0	6	0	0	0	0	0	6
D.P. DE ACCESO A LOS DOC	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 MASIVA	2626	0	0	0	0	0	0	2626
TOTAL	2626	71	0	0	0	0	1	2698

Cuadro No. 9

DERECHO DE PETICION UNIFICACIÓN PARA INFORME CONTRALORIA (CB-405) AÑO 2020	
D.P. DE INTERÉS GENERAL	30
D. P. DE INTERÉS PARTICULAR	24
D.P. DE INFORMACION	11
D.P. DE CONSULTA	1
D.P. EXPEDICION DE COPIAS	6
D.P. DE ACCESO A LOS DOCUME. PUBLICOS	0
QUEJA	0
RECLAMO	0
OTRO MASIVA	2626
TOTAL	2698

Cuadro No. 10.

Teniendo en cuenta el cuadro No. 9 y la información suministrada por cada Dirección, se observa que las dependencias continúan acatando la circular mediante la cual se dió pautas para mejorar el Registro y Control de Derechos de Petición que llegan a la Corporación, en lo pertinente a los temas relacionados, de igual forma y como se puede observar en el cuadro No. 10, se recibieron 30 D.P. de interés general, 24 D.P. de interés particular, 11 D.P. de solicitud de información; y 6 de solicitud de copias.

Vale la pena resaltar el compromiso de la Corporación, en el sentido de dar cumplimiento a la clasificación dada por la Contraloría según el formato CB - 0405 - relación de peticiones, quejas y reclamos, expidiendo memorandos recordatorios a este aspecto y dando alcance a circulares con referencia de las PQRS tramitadas y atendidas directamente por las dependencias y que no ingresaron al Sistema “Bogotá te escucha” SDQS.

REPUBLICA DE COLOMBIA

CONCEJO DE BOGOTA D.C

CIRCULAR

PARA: Mesa Directiva
Secretaria General
Dirección Administrativa
Dirección Financiera
Comisión Primera Permanente del Plan de desarrollo
Comisión Segunda Permanente de Gobierno
Comisión Tercera Permanente de Hacienda

DE: Dirección Jurídica

ASUNTO: Alcance Circular IE 1971 de 2019 Procedimiento registro y control Derechos de Petición

Teniendo en cuenta la recomendación dada por la Oficina de Control Interno de la Corporación según memorando IE 3763 de 2019; en lo referente al numeral 2 de la circular de la referencia me permito aclarar que este reporte se debe remitir a la Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección Jurídica de la Corporación; dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes en el formato CB-405; con su debido memorando de remisión y el formato anexo firmados por el Jefe de la Dependencia y por correo electrónico al email *direccionjuridica@concejobogota.gov.co*

Cordialmente

ARLEZ DONELLY MOGOLLON ZUNIGA
Director Jurídico

Es de aclarar que se recibieron 2626 D.P. con la observación **otro**, que equivale a una masiva que ingresó por el correo de atencionalciudadano@concejobogota.gov.co; así mismo, ingresaron en un principio de a uno por uno, los cuales fueron ingresando en su orden de llegada a la plataforma SDQS, pero al ver que siguieron llegando ya en forma masiva, se optó, por instrucción de la Alcaldía Mayor, dar una sola respuesta a cada uno de los peticionarios y responder por el mismo correo por el cual ingresó.

VISITA A BUZONES

Se realizaron 11 visitas a los buzones que se encuentran ubicados en sitios estratégicos de la Corporación en acompañamiento con la funcionaria de correspondencia y se elaboró acta de visita a cada una, y las peticiones encontradas allí fueron radicadas en correspondencia y clasificadas en el SDQS. Lo anterior teniendo en cuenta las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional de confinamiento a partir del 13 de marzo.

Por ultimo estamos adjuntado una gráfica, donde podemos observar los números de requerimientos atendidos por cada una de las dependencias del Concejo de Bogotá D.C., durante el año 2020.

OTRAS ACTIVIDADES

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE FEBRERO DE 2020

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

Es de anotar que para las actividades que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la Ciudadanía, están dispuestos a brindar su colaboración en las convocatorias como en la logística de ingreso a las actividades programadas.

- En tal sentido, en el mes de febrero se apoyaron las convocatorias de elección de Secretaria General y Subsecretarios, orientando las dudas en las inscripciones y demás dudas de las convocatorias.

- Actualización de la Guía Telefónica. Según los informes enviados por cada oficina tanto Misional como Administrativa. Para tal efecto, se incluyeron INICIO donde se puede ir a cada dependencia con un clic sobre el nombre, GUÍA TELEFÓNICA H.CONCEJALES, GUÍA TELEFÓNICA POR DEPENDENCIA y GUÍA TELEFÓNICA ALFABETICAMENTE

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MARZO DE 2020

Con el fin de dar continuidad a las acciones que el Concejo de Bogotá, D.C., ha venido adelantando con el **Instituto Nacional para Ciegos – INCI**, se realizó recorrido por las instalaciones de la sede de la Corporación - Sede principal y CAD, el día 12 de marzo de 2020.

Se verificaron las condiciones de accesibilidad y señalización en el espacio físico para las personas con discapacidad visual, con el fin de atender las sugerencias y de esta manera tomar las decisiones pertinentes en cuanto al cumplimento de la normatividad que se exige en las instituciones públicas para la población con esta discapacidad.

Para tal fin, se recibió la Orientación del Instituto Nacional para Ciegos – INCI en cuanto a la organización, planeación y ejecución de las políticas públicas, dirigidas a la inclusiva de las personas con discapacidad visual y el fortalecimiento de la movilización y su participación

para el ejercicio de los derechos de esta población. El resultado de la visita será enviado por parte de la Asesora de INCI, a la oficina de Atención al Ciudadano.

Atendiendo los requerimientos realizados por la Veedurías Distrital, se realiza solicitud de asignación de una línea de atención Telefónica móvil con plan de datos para la participación ciudadana, la cual se encuentra en el Plan de Acción de 2020, para fortalecer la gestión y participación ciudadana.

Capacitación y Asignación de usuarios SDQS a la Alta Dirección, con la entrada en vigencia del nuevo periodo constitucional en el Concejo de Bogotá, se asignan usuarios a los funcionarios elegidos para ocupar los cargos de Secretario General, subsecretarios de las Comisiones primera Segunda y Tercera, así como los asignados como Directores, de procesos; Directores Administrativo, Financiero y Jurídico y los Jefes de oficinas asesoras Planeación y Comunicaciones.

Reinducción Funcionarios, se realizó capacitación a los funcionarios según solicitud del Grupo de Atención al Ciudadano y la cual fue programada con la subdirección de Capacitación de la Alcaldía Mayor el 12 de Marzo de 2020 vía correo electrónico. Se entregó información e inducción al personal ingresado al Grupo de Atención al Ciudadano con respecto al sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS).

ACTIVIDADES DURANTE LOS MESES DE ABRIL Y MAYO DE 2020

El Grupo de Atención al Ciudadano, a pesar de las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital para afrontar la pandemia de Covid 19, siguió prestando atención a la ciudadanía con el mismo compromiso. Mediante la modalidad de trabajo en casa realizo el respectivo seguimiento y respondió las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y las enviadas al correo Institucional de atención al ciudadano

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2020

Con el propósito de presentar el informe de gestión en la rendición de cuentas de la Corporación, primer semestre de 2020, los funcionarios del proceso de Atención a la Ciudadanía, elaboraron desde sus hogares, un video para dar a conocer las actividades adelantadas durante el primer semestre y los avances adelantados para mejorar el servicio a la ciudadanía durante el primer semestre de 2020.

De igual forma, se elaboró el protocolo de atención telefónica, herramienta que permitirá que todos los funcionarios y contratistas vinculados a la entidad, manejen un lenguaje claro,

amable y respetuoso a la ciudadanía y demás grupos de interés, con el propósito de brindar información clara, en cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia, eficiencia y buen gobierno que deben regir en la administración. De igual forma, se adelantaron ajustes a los informes y formatos de seguimiento a los SDQS.

Con el propósito de verificar los avances y ajustar la información a publicar, se llevó a cabo reunión con los funcionarios de la Oficina Asesora de Planeación, siempre con el propósito de mejorar la calidad de la información dirigida a la ciudadanía.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JULIO DE 2020

El Grupo de Atención al Ciudadano, adelanto las siguientes actividades en este mes

Se realizaron ajustes a los informes y formatos de seguimiento a los SDQS.

Todas aquellas peticiones que se resuelven directamente por el Concejo de Bogotá, tanto en su parte Administrativa, Dirección Financiera y Jurídica, Secretaria General y las Comisiones, se venían colocando en el ítem Gestión Administrativa/Gestión Jurídica, teniendo en cuenta que la estructura no contemplaba la Corporación pero al visualizar la regla de los sectores y confrontando con el Organigrama Distrital de Sectores, pudimos detectar que han ingresado un nuevo ítem denominado Corporación Pública Administrativa, por tanto se hará el respectivo ajuste en la Hoja de Ruta para incluir los requerimientos que corresponden a la Corporación.

INFORME DE SEGUIMIENTO A LA AUDICENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS PRIMER SEMESTRE 2020

El Proceso de Atención al Ciudadano en el marco de la construcción del informe de seguimiento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Visibilidad de la Gestión del Concejo de Bogotá, D.C., correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, realizado el pasado 27 de julio, presenta la información y datos relevantes, relacionados con las actividades adelantadas por el Proceso, coadyuvando a la materialización del evento.

Se elaboraron materiales audiovisuales de apoyo para brindar información sobre los resultados o avances de la gestión, teniendo en cuenta el estado de confinamiento en el que en este momento estamos, por los que integrantes del proceso, cada uno en modo trabajo en casa, elaboró un video con un lenguaje claro de los avances que tiene el proceso y se informó sobre los datos relevantes.

Así mismo se realizó el informe del Defensor del Ciudadano, el cual sirvió de insumo para la presentación, del video

Entre las actividades realizadas para convocar a los ciudadanos y grupos de interés los funcionarios del proceso de Atención a la Ciudadanía, debidamente capacitados, se dispusieron a invitar a la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, por medios electrónicos, para lo que se retomaron los diagnósticos realizado para la Rendición de cuentas del segundo semestre del 2019 y se complementaron con nuevos actores y datos . Se segmentaron los públicos agrupándolos en categorías por intereses y necesidades, a partir de sus preocupaciones, sus necesidades, sus expectativas como grupo poblacional; adicionalmente a esto, se tomaron nuevos actores para ser informados sobre la Rendición de Cuentas.

Ya en la parte de la elaboración de las bases de datos, sistematizamos y preparamos la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas, con los actores y grupos de interés. Se anexa archivo de los grupos y personas invitadas formalmente en forma virtual, se convocaron grupos de interés como LGBTI, Víctimas, Sindicatos, Personas en Condición de Discapacidad, Grupos de Jóvenes, Grupos Étnicos, ONG's, Grupos Gremiales, Veedurías, entre otras. En total se invitaron 58 grupos de interés.

GRUPOS DE INTERES

	GRUPOS INVITADOS	CORREOS DE CONTACTO
1	Afrolider	afrolider@yahoo.com
2	ALTIUS OPC-JÓVENES	altiusopc@yahoo.com
3	Asoc Mototrabajadores	sunmcol@gmail.com
4	Asociación de Mujeres Afrocolombianas -AMUAFROC	_amuafro@hotmail.com
5	Asociación NIMUAFRO	nimuafro2000@hotmail.com
6	ASOCIACIÓN RENACER JUVENIL	lelopez19@hotmail.com
7	Asodiverso	fitogu2009@hotmail.com
8	Cabildo Menor Indigena Villa Fatima	covizenu@hotmail.com
9	Casa de Juventud/IWOKA	casajuventudkennedy@gmail.com
10	Casa de la Mujer Trabajadora	casa.mujer.trabajadora@gmail.com
11	Católicas por el derecho a decidir	eliana.rvivas@gmail.com
12	Colectivo Red Monarca	redmujerespuentearanda@gmail.com
13	Comité Mpal De Mujeres Inza	comitemujeres@gmail.com;
14	Comunitar	Comunitarcomunitarong@yahoo.es; comunitarong@comunitar.org.co;
15	Consejo Municipal De Juventud	hellsinjuanpablo@hotmail.com
16	Corporación Casa de la Mujer	coordinacion@casmujer.com
17	Corporación Centro de Apoyo Popular - CENTRAP	centrap47@gmail.com
18	Corporación Humanas / Centro Regional de DDHH y Justicia de Género	adrianabenjumea@yahoo.com abenjumea@humanas.org.co
19	DeGeneres-E	contacto@degenerese.org
20	EcoMujeres para el Mundo	ecomujeres6@gmail.com
21	elplacard	comercial@elplacard.net
22	Esperanza del Presente	anabenildabrisas@hotmail.com

Por ultimo y con el fin de establecer sinergias entre los grupos identificados y el Concejo de Bogotá, se invitaron aproximadamente **737** Juntas de Acción comunal, en cabeza de su presidente y los diferentes dignatarios, esto con el fin de utilizar el canal más directo que se tiene a la mano para llegar a los ciudadanos y la comunidad en general. (Se anexa listado de invitados.)

JUNTAS DE ACCION COMUNAL INVITADAS A LA RENDICION DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE 2020

No.	Nom localida	Nombre junta	Nombres	Apellidos	Cargo	Nombre UPZ	E-mail
1	USAQUEN	AINZUCA	MAYERLY	GARZON MORA	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	maye9208@hotmail.com.com
2	USAQUEN	ALFONSO ARAUJO	GRACIELA	GUTIERRES	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	cnelagutierrez392@gmail.com
3	USAQUEN	ARAUQUITA	JAIRO	MARTINEZ	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	1264carlosjairo@gmail.com
4	USAQUEN	BABILONIA	JULIAN CAMILO	BELLO	PRESIDENTE	TOBERIN	jucbellomo@unal.edu.co
5	USAQUEN	BARRANCAS	MARIA ESPERANZA	RIAÑO GONZALEZ	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	barrancasjac@gmail.com
6	USAQUEN	BUENAVISTA	MARIA EUGENIA	SALGADO	PRESIDENTE	VERBENAL	JUNTAAC1009@GMAIL.COM
7	USAQUEN	BUENA VISTA II SECTOR	MARIA MARCELA	CASTILLO REYES	PRESIDENTE	VERBENAL	JUNTAmarce1215@hotMAIL.COM
8	USAQUEN	CANAIMA	JOSE ANTONIO	CRUZ	PRESIDENTE	PASEO DE LOS LIBERTADORES	juanantonio-510@hotmail.com
9	USAQUEN	CEDRO GOLF CLUB	RAFAEL	MAZ PONCE DE LEON	PRESIDENTE	LOS CEDROS	mazsata@tutopias.com
10	USAQUEN	EL CHAPARRAL	MARIA EVA	MORA ARCIA	PRESIDENTE	VERBENAL	EVAMORA1951@HOTMAIL.COM
11	USAQUEN	EL CODITO	MARIO	CARO	PRESIDENTE	VERBENAL	jacmarioalfonso@autlook.com
12	USAQUEN	EL PANTANITO	LILIA	LANCHEROS MARTINEZ	PRESIDENTE	TOBERIN	lilianch01@gmail.com
13	USAQUEN	FRANCISCO MIRANDA	MARLENY	RICO VASQUEZ	PRESIDENTE	USAQUEN	marlenyricovasquez@gmail.com
14	USAQUEN	HORIZONTES	CARLOS ORLANDO	GOMEZ	PRESIDENTE	VERBENAL	co.gomez.1@hotmail.com
15	USAQUEN	JARDIN NORTE	DORA EDILIA	LEON S.	PRESIDENTE	TOBERIN	doraleon-64@hotmail.com
16	USAQUEN	LA PERLA ORIENTAL	HERLENY	URREGO AGUILERA	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	HERLENYURREGO1@hotmail.com
17	USAQUEN	LA URIBE	FANNY	GARCIA MENESES	PRESIDENTE	LA URIBE	estefannymeneses@hotmail.com
18	USAQUEN	LAS ORQUIDEAS	FANNY LUCIA	FORERO TOBO	PRESIDENTE	TOBERIN	lorenciesfo@hotmail.com
19	USAQUEN	LOS CEDRITOS	CESAR ERNESTO	PEÑA VELASQUEZ	PRESIDENTE	LOS CEDROS	cepena@gmail.com
20	USAQUEN	SAN ISIDRO II SECTOR	VICTORIA	MUÑOZ PULIDO	PRESIDENTE		vickymunoz66@hotmail.com
21	USAQUEN	SANTA TERESA	ALVARO	SUÁREZ MENDOZA	PRESIDENTE	LA URIBE	alvarosuarezm@hotmail.com
22	USAQUEN	EL REFUGIO DE SAN ANTONIO	ANGELICA	RODRIGUEZ	PRESIDENTE	VERBENAL	ica076@hotmail.com
23	USAQUEN	SAN ANTONIO NORTE	CARLOS ALIRIO	PRIETO ALFONSO	PRESIDENTE	VERBENAL	carlos07prieto@hotmail.com
24	USAQUEN	SAN ANTONIO NORTE II SECT	ELBA	MALAGÓN DE ROMERO	PRESIDENTE	VERBENAL	ELBAMALAGON@HOTMAIL.COM
25	USAQUEN	SAN CRISTOBAL NORTE	JAVIER FRANCISCO	CORREDOR	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	jcorredorseg@hotmail.com

Así mismo, se dio trámite al recibo, consolidación de bases de datos, gestión ante la Comisión correspondiente, diligenciamiento de correos electrónicos y demás, de las respuesta de las 2.626 peticiones allegadas al Proceso y de las cuales anexamos archivo tanto de la solicitud como de la base de datos.

RESPUESTA A CORREO ELECTRÓNICO

No.	Nombre completo	Correo electrónico
1	Rosa Jattin	rjattin@gmail.com
2	Lenin Alarcon	lenin.alarcon@gmail.com
3	Yolanda Cuevas Santos	yolandacuevassantos@gmail.com
4	Maria Teresa Abondano	valaboncaro@gmail.com
5	Isabella Loprea	isabella.lopera18@gmail.com
6	Olga Dossman Ruiz	dossman213@gmail.com
7	Szymon Wojciechewicz	szymon2793@o2.pl
8	Martha Arcila Osorio	mlarcila@yahoo.com
9	Pedro Benavides	benavip45@yahoo.es
10	Ronald Dugand	ronald.dugand@gmail.com
11	Pedro Justo Berrío Zafra	pjberrio@gmail.com
12	Muriam Restrepo	myrestrepo@gmail.com
13	Mario Fonseca	marioabeto@gmail.com
14	ORLANDO CLAVIJO	orlando@nutralco.com
15	Yobana Olivares	yobanaolivares@gmail.com
16	Maria Victoria Pérez Aldana	mvperezaldana@gmail.com
17	Rodman Alvarez	ahoratumovil@gmail.com
18	Leda Zaragoza	lczarag@gmail.com
19	Nancy Feliciano	nancyfeliciano@msn.com
20	Jose Trujillo	raultrjll@yahoo.com

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2020

Se radicaron peticiones recibidas por las redes sociales, concernientes a la Rendición de Cuentas del primer semestre, las cuales fueron respondidas.

Se vienen adelantando las reuniones para definir las actividades de cumplimiento de la Política de Protección de Datos, por medio de Webex. Se adelanta el cronograma.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2020

Se atendieron reuniones institucionales en mejoramiento de los procedimientos y capacitaciones con la Veeduría

- Reunión sobre seguimiento de control interno a informe de SDQS del primer semestre realizada el 1 de septiembre de 2020.
- Reunión de webex: aplicación herramienta autodiagnóstico servicio al ciudadano.
- Alcance -solicitud monitoreo y seguimiento: plan anticorrupción y mapas de riesgo de corrupción y de gestión.
- Reunión revisión y/o actualización de los indicadores del proceso.
- Información importante para participación en Concurso de Conocimientos Rendición de Cuentas Senda de Integridad.
- Se vienen adelantando las reuniones para definir las actividades de cumplimiento de la Política de Protección de Datos, por medio de Webex. Se adelanta el cronograma.
- Asistencia a taller de clima laboral. el jueves 10 de septiembre.

Tercera sesión del nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro a desarrollarse en el marco de la red distrital de quejas y reclamos vigencia 2020.

- Nodo intersectorial formación y capacitación 30 de septiembre
- Nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía mar 29 de sept
- Nodo intersectorial comunicaciones y lenguaje claro lun 28 de sept

Con el fin de prestar un servicio eficiente y efectivo a la ciudadanía en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a nuestros canales, el proceso de Atención al Ciudadano, a partir del mes de septiembre cuenta con un celular, por medio del cual se recibirán wasaps de los ciudadanos, canal este que estará a disposición de todos los Bogotanos para su servicio, de lunes a viernes, en horario de 8:00 AM a 5:00 PM., y que fue entregado al Defensor del Ciudadano,

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2020

Se actualizaron las carpetas de la Red interna con la información a la fecha. Lo anterior, teniendo en cuenta que se había venido solicitando la asignación de los permisos y en este mes se pudo realizar esta labor.

.

Se hizo la publicación del Protocolo de Atención Telefónica, con el fin de ofrecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención al ciudadano, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a los ciudadanos y que es importante todos los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., tengan en cuenta.

El pasado 22 de octubre. Se llevó a cabo la actividad denominada "Simulacro Distrital de Autoprotección", en la que el Concejo de Bogotá D.C. participó a nivel Distrital, en este evento el Proceso de Atención al Ciudadano prestó su apoyo, en la recepción y radicación de parte de la información requerida para el informe Final que presentaría la Corporación. Esto se llevó a cabo por medio de la línea wasap.

Se elaboraron las diapositivas de capacitación del Proceso para la inducción y reinducción de los funcionarios de la corporación.

REUNIONES

- Octubre 2 de 2020, Reunión Virtual, (https://meet.google.com/fko-ihwj-fqt) No conformidad al proceso de Atención al Ciudadano en el Informe Final de Auditoria del Proceso de Comunicaciones e Información.

- Octubre 19 de 2020, Reunión de Webex: Reunión Virtual, (https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=mcc2768fa34e6a05e62761f496e79891c) formulación PAAC- 2021 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

- Octubre 26 de 2020, Se convoca reunión virtual (https://meet.google.com/phy-kouv-iwd) a los integrantes de Atención al Ciudadano con el fin de dar a conocer respuesta al Informe de No conformidad al proceso de Atención al Ciudadano en el Informe Final de Auditoria del 19 de octubre de 2020.

- Octubre 27 de 2020, Grupo de Atención al Ciudadano – Revisión Procedimientos de actualización.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2020

El Grupo de Atención al Ciudadano, a pesar de las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital para afrontar la pandemia de la Covid 19, siguió prestando atención a la ciudadanía con el mismo compromiso. Mediante la modalidad de trabajo en casa realizó el respectivo seguimiento y respondió las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y las enviadas al correo Institucional de atención al ciudadano.

- Noviembre 18 de 2020, Reunión Capacitación Virtual sobre Derecho de Petición, (https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=mc5f5bdca5211471b7cbeec424e31144a)

- Noviembre 19 de 2020, Formulación de estrategias de validación Grupos de interés (Componente RdC del PAAC) (https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=m4cf5a49591a361f7ec120b42c80ffb45

- Noviembre 24 de 2020, Actividades del Nodo Intersectorial Formación y Capacitación – Veeduría Distrital. (meet.google.com/fda-skfn-urh)

- Noviembre 26 de 2020, Actividades Nodo Intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía – Veeduría Distrital. (meet.google.com/svi-rtkx-raa)

- Noviembre 30 de 2020, Actividades del Nodo Intersectorial Formación y Capacitación – Veeduría Distrital (meet.google.com/bff-jngi-dwb).

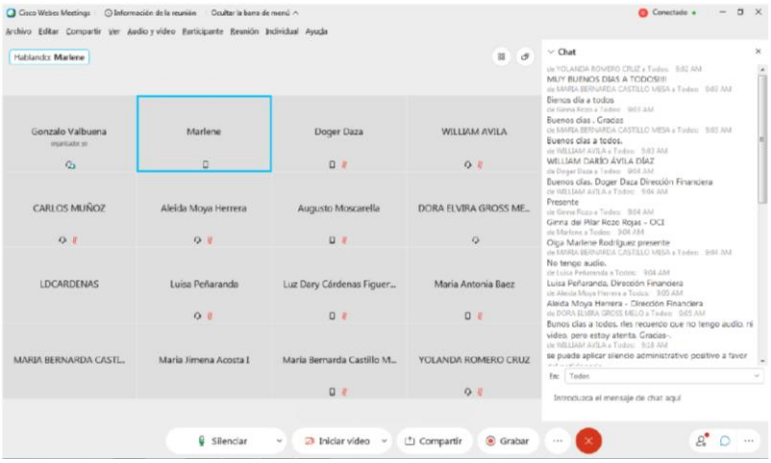
Se adelantaron las modificaciones al Procedimiento de Atención al Ciudadano, así como a los formatos del Proceso, siendo socializados al interior del grupo. Así mismo, fue enviado para su respectiva aprobación.

Fue elaborado el documento para iniciar la capacitación por parte del Proceso de Atención al Ciudadano, del cual se adjunta la presentación.

Se llevó a cabo la capacitación sobre Derechos de Petición liderado por el Proceso de Atención al Ciudadano, esta capacitación fue virtual, debidamente informada a todos los

funcionarios el Concejo de Bogotá y realizada los días 18 y 25 de noviembre y 2 de diciembre de 2020.

A esta capacitación asistieron funcionarios de las diferentes dependencias, como se puede evidenciar en la siguiente imagen.



Fueron admitidos los documentos que se relacionan a continuación, aprobados en la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño realizada el pasado 26 de noviembre, fueron publicados en la red interna: U:\Manual de Procesos y Procedimientos\7-Atención al Ciudadano\8_Formatos

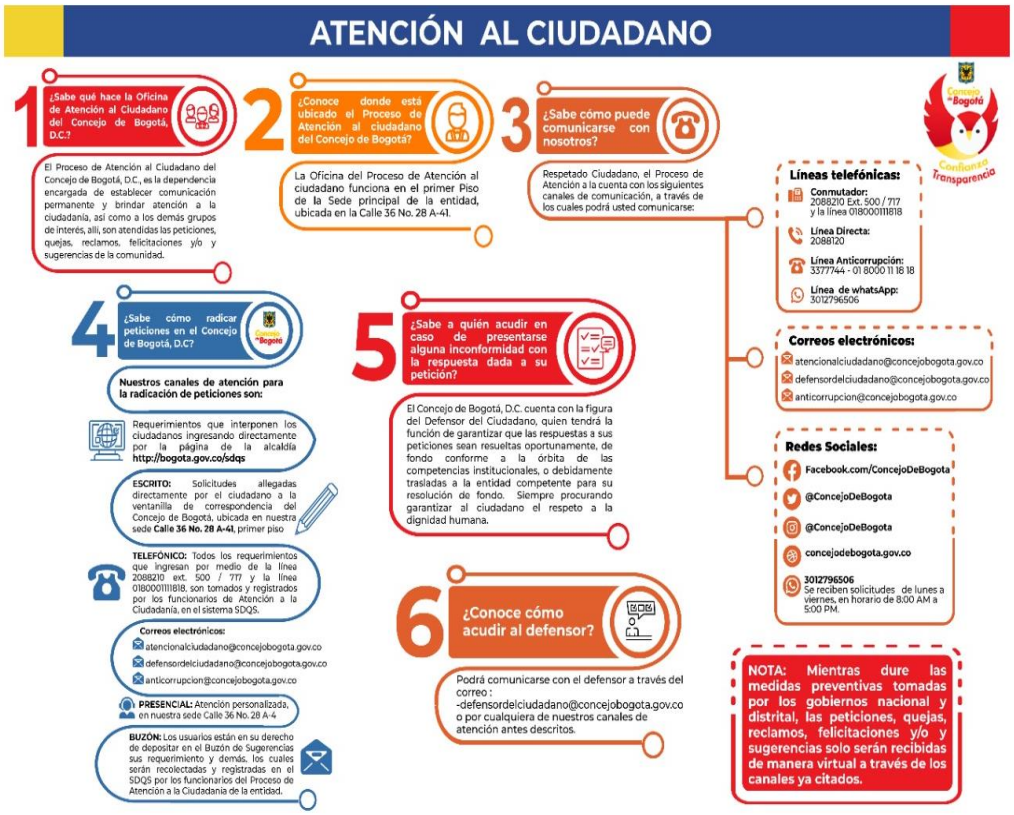
1. ATC-FO-001 Recepción de PQRS
2. ATC-FO-002 Hoja de ruta PQRS
3. ATC-FO-008 Hoja de Asistencia

Se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones la elaboración de piezas comunicativas con el fin de informar acerca de los servicios de Atención al Ciudadano a los diferentes grupos de interés - Lengua de Señas

Se solicito la elaboración de un video en lengua de señas para facilitar la comunicación con este grupo de interés.

Se reitero a la Dirección Administrativa la necesidad de señalizar los espacios públicos de la Corporación en lenguaje braille, además de la adecuación de las instalaciones para permitir una apropiada atención a las personas con discapacidad visual y motora.

El Proceso de Atención al Ciudadano adelantó las gestiones pertinentes para la realización por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones la elaboración de la linfografía. Se adjunta imagen.



Se solicitó a la Dirección Administrativa informar al Proceso de Atención al Ciudadano las fechas en las cuales se realizaría la actividad de inducción y reinducción, con el fin de asistir y dar la información pertinente.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2020

Se adelantaron diversas sesiones virtuales para llevar acabo las actualizaciones y modificaciones al Procedimiento y formatos de Atención al Ciudadano, en reuniones armonizadas con la oficina Asesora de Planeación, incluyendo los respectivos ajustes necesarios para la correcta funcionalidad de los procedimientos llevados para una correcta atención al ciudadano, siendo socializados al interior del grupo. Así mismo, fue enviado para su respectiva aprobación con el Comité del Sistema Integrado de Gestión.

El Proceso de Atención al Ciudadano, participó activamente en la Rendición de cuentas del segundo semestre del 2020, se realizó él envió de correos y tarjetas de invitación para la activa participación de los ciudadanos.

Se presentaron en el informe de Rendición de cuentas, los informes y reportes respectivos evidenciando la atención a las solicitudes y peticiones recibidas en los diversos canales de ingreso tanto para la atención al ciudadano como para el Defensor del Ciudadano.

- Se atendieron y se acudió a las siguientes capacitaciones:

Miércoles, 2 de diciembre de 2020, invitación a la reunión de Webex: Capacitación virtual sobre derecho de petición, 9:00 a. m.-11:00 a. m. https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=mb3c9991aa4bc94c370242ec4e8a52316

Jueves 3 de diciembre de 2020, Sensibilización en Seguridad de la información, donde abordaremos temas actuales en seguridad informática, así como tips para nuestra vida laboral y personal.
https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=m12db47067989e9521a4117b7bc5a6db5

Jueves 10 de Diciembre de 2020, **Veeduría - Plenaria Final Red Distrital de Quejas y Reclamos RDQyR,** jue 10 de dic de 2020 9am – 11:30am - meet.google.com/zfj-dewc-vju.

Asistencia Plenaria Final - Red Distrital de Quejas y Reclamos
(10-12-2020)

VEEDURÍA DISTRITAL
Somos los ojos de la ciudadanía

	Nombres y apellidos	Entidad	Correo electrónico
1	Catalina Bobadilla Henao	Instituto Distrital de Ciencia Biotecnología e Innovación en Salud (IDCBIS)	c1bobadilla@idcbis.org.co
2	Grisel Córdoba Casella	Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud (IDIPRON)	grisel.cordoba@idipron.gov.co
3	Ewart Jacob Ávila Ortiz	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	ejavila@alcaldiabogota.gov.co
4	Diego Andres Pedraza Peña	Empresa Metro de Bogota S.A.	diego.pedraza@metrodebogota.gov.co
5	Adriana Maritza Bolívar Velásquez	Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)	adriana.bolivar@idu.gov.co
6	Sandra Milena Trujillo Vargas	Lotería de Bogotá	sandra.trujillo@loteriadebogota.com
7	Natalia Ybett Lozano Barahona	Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente E.S.E.	pqrscentrooriente@subredcentrooriente.gov.co
8	Yolanda Romero Cruz	Concejo de Bogotá	yromero@concejobogota.gov.co
9	Salomón Gutiérrez Roa	Secretaría Distrital de Ambiente	salomon.gutierrez@ambientebogota.gov.co
10	Edwin Javier Carvajal Varela	Instituto de Desarrollo Urbano (IDU)	edwin.carvajal@idu.gov.co
11	Sandra Milena Ríos Alayon	Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal (IDPAC)	snios@participacionbogota.gov.co
12	Liz Catherine Romero Cortes	Secretaría Distrital de Movilidad	lcortes@movilidadbogota.gov.co
13	José Julián Martínez Dorado	Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá	jjmartinezd@alcaldiabogota.gov.co
14	Martha Stella Guevara Castro	Secretaría Distrital de Planeación	mguevara@sdp.gov.co
15	Jessica Patricia Rodríguez Ariza	Secretaría Distrital del Hábitat	jessica.rodriguez@habitatbogota.gov.co
16	Narda Lizeth Rodríguez	Secretaría de Educación del Distrito	naliroth@gmail.com
17	Aidee Morales Guerrero	Secretaría Distrital de Integración Social	amorales@sdis.gov.co
18	Luz Stella Gomez Nossa	Instituto para la Economía Social (IPES)	lsgomezn@ipes.gov.co
19	John Jairo Roa Agudelo	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	john.roa@umv.gov.co
20	Marco Antonio Machado Blandon	Departamento Administrativo del Servicio Civil	mmachado@serviciocivil.gov.co
21	Yimmy Benavides Orjuela	Fondo de Prestaciones Económicas Cesantías y Pensiones (FONCEP)	yjbenavides@foncep.gov.co
22	Diana Marcela García Rodríguez	Empresa Metro de Bogota S.A.	diana.garcia@metrod
23	Jhonnatan Espitia	Secretaría Distrital del Hábitat	jhonnatan.espitia@ha mailto:yjbenavides@foncep.gov.co
24	Adriana González Rodríguez	Secretaría Distrital de Ambiente	adriana.gonzalezr@ambientebogota.gov.co
25	Andrea López Guerrero	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	jefe.participacionsocial@subredsur.gov.co
26	Paola Andrea Harnache Castaño	Orquesta Filarmónica de Bogotá	pharnache@ofb.gov.co
27	Narda Cristina Natagaima	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER)	nnatagaima@idiger.gov.co
28	Luis Fernando Lizcano L.	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.	ciudadano.pqrs@subredsuroccidente.gov.co
29	Amalde Rozo	Jardín Botánico José Celestino Mutis	arozo@jbb.gov.co
30	Peter Zahit Gómez Mancilla	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos (UAESP)	peter.gomez@uaesp.gov.co
31	Sandra Milena Cepeda Páez	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Bogotá EAB-ESP	scepedap@acueducto.com.co
32	Ulises Rincon Sanchez	Terminal de Transportes S.A.	ulises.rincon@terminaldetransporte.gov.co
33	Diego Constain	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	dconstain@gmail.com
34	Gustavo Navarro Cocunubo	Secretaría Distrital de Hacienda	gnavarro@shd.gov.co
35	Claudia Ximena Hormaza Lozano	Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia	claudia.hormaza@scj.gov.co
36	Esperanza Guantiva Cruz	Secretaría Distrital de Integración Social	eguantivacruz@sdis.gov.co
37	Angela Liliana Malagon Morales	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	angela.malagon@umv.gov.co
38	Martha Patricia Aguilar Copete	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	martha.aguilar@umv.gov.co
39	Maritza Zambrano	Empresa de Renovación Urbana (ERU)	mzambranop@eru.gov.co
40	Ana Milena Gual Diazgranados	Secretaría Distrital de Ambiente	ana.gual@ambientebogota.gov.co
41	Viviana Ortiz Bernal	Instituto Distrital de las Artes (IDARTES)	viviana.ortiz@idartes.gov.co
42	Olga Marlene Rodríguez Vega	Concejo de Bogotá	omrodriguez@concejobogota.gov.co
43	Angie Tatiana Bernal Suarez	Secretaría Distrital de la Mujer	tbernal@sdmujer.gov.co
44	Gerardo Esteban Rodríguez Rico	Secretaría Distrital de Planeación	grodriguez@sdp.gov.co
45	Andrés Felipe Lozano García	Unidad Administrativa Especial de Rehabilitación y Mantenimiento Vial	andres.lozano@umv.gov.co
46	Boris Leandro Barbosa Tarazona	Secretaría Distrital de la Mujer	bbarbosa@sdmujer.gov.co
47	Azucena Niño Beltran	Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E.	referente.sdqs@subredsur.gov.co
48	Gloria Helena Patiño Molano	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	gpatino@fuga.gov.co

VEEDURÍA DISTRITAL Somos los ojos de la ciudadanía	**RELATORÍA**

DEPENDENCIA: Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos.		
PROCESO: Control Preventivo de Servicio al Ciudadano		
RESPONSABLE DE LA RELATORIA: Álvaro David Tovar Rodríguez		
LUGAR DE LA ACTIVIDAD:	Reunión Virtual – MEET https://meet.google.com/zfj-dewc-vju	**FECHA:** 10 de diciembre de 2020
TEMA: Plenaria Final Red Distrital de Quejas y Reclamos		
ASISTENTES		
Se anexa base de datos con pantallazos de asistencia (pdf).		

Agenda:

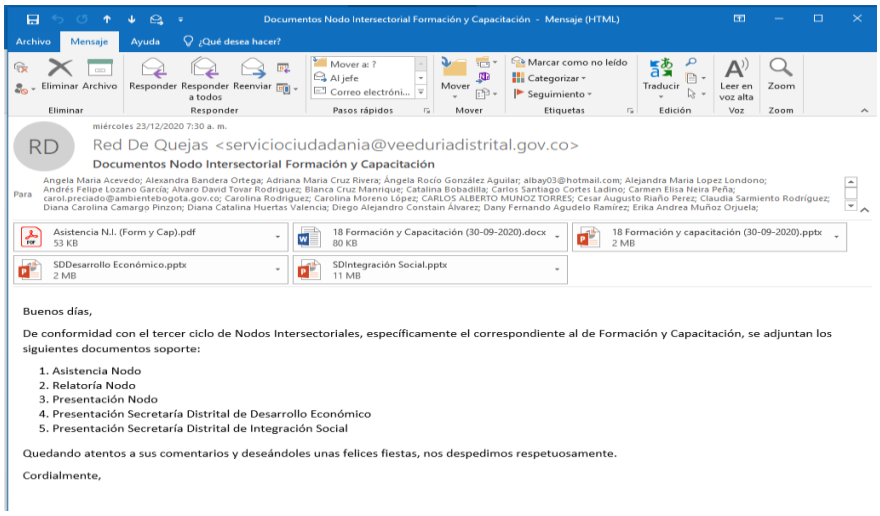
Siendo las 9:00 a.m. del día 10 de diciembre de 2020, se reunieron las entidades relacionadas en base de datos de asistencia adjunta, con el fin de realizar la Plenaria Final

Desarrollo:

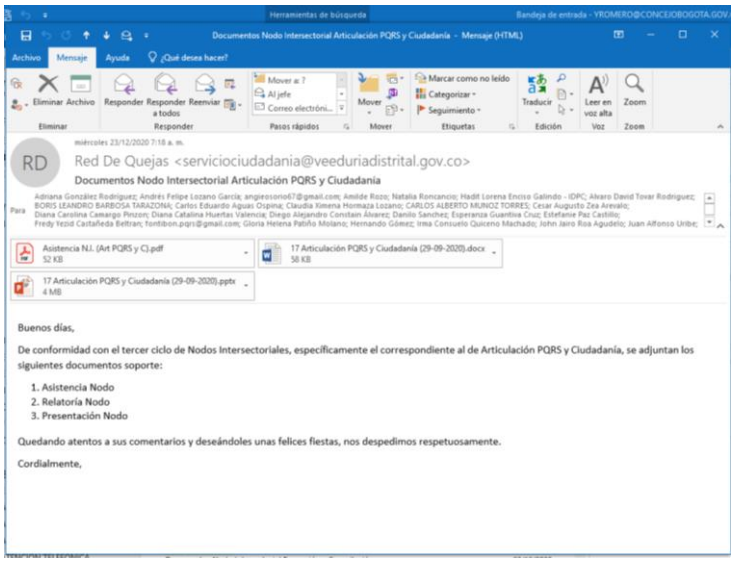
Luego de dar unos minutos para que más convocados se vinculasen, el doctor Juan Carlos Valdés de la Veeduría Distrital, líder del grupo de control preventivo de servicio al ciudadano de la Delegada para la Atención de Quejas y Reclamos, agradece a los participantes su asistencia e indica que la diligencia a desarrollar se configura en plenaria final de la Red

La Veeduría Distrital desarrolló espacios de interlocución con la entidad del distrito bajo una estrategia que consiste en la realización de nodos; en esta capacitación participamos la mayoría de los funcionarios del Proceso de Atención al ciudadano. Lo nodos en los que se participó durante el año 2020, fueron: Nodo Intersectorial Formación Y Capacitación, Nodo Intersectorial Articulación PQRS y Ciudadanía y Nodo Intersectorial Comunicaciones y Lenguaje Claro

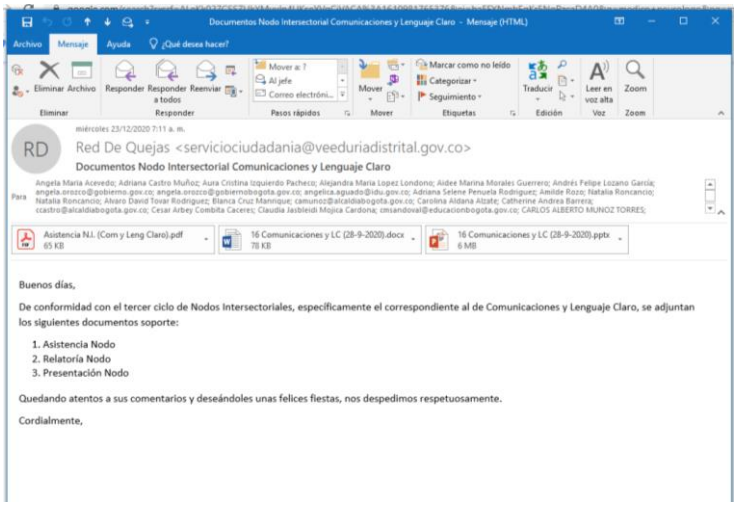
NODO INTERSECTORIAL FORMACION Y CAPACITACION



NODO INTERSECTORIAL ARTICULACION PQRS Y CIUDADANIA



NODO INTERSECTORIAL COMUNICACIONES Y LENGUAJE CLARO

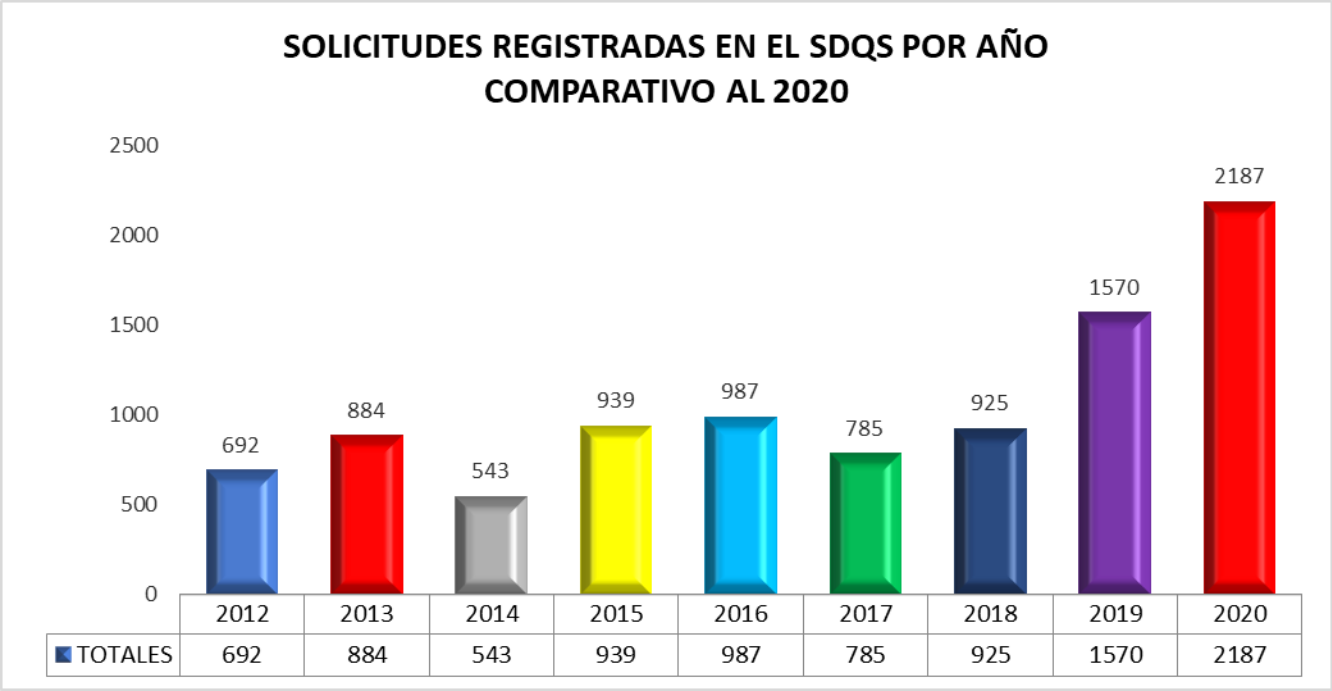


ACTUALIZACION DE LA INTRANET

De igual forma se actualizaron los informes de gestión, y los diferentes formatos aprobados, así como el Manual de Procesos y Procedimiento de Atención al Ciudadano y del Defensor del Ciudadano.

La actualización de la información de las carpetas para red interna de Atención a la Ciudadanía permite establecer los lineamientos y procedimientos que le permitan al Concejo de Bogotá, D.C. cumplir con la producción, recepción, distribución y seguimiento de los documentos. Así mismo facilita la organización y mantenimiento de los archivos de gestión con miras a la sensibilización de los funcionarios de la Entidad, toda vez que estos elementos forman parte de la Memoria Institucional de la Corporación.

COMPARATIVO ANUAL



Por último, nos permitimos presentar un comparativo anual de las SDQS recibidas por el Proceso de Atención a la Ciudadanía, del año 2012 al 2020, donde se observa claramente el incremento de peticiones recibidas y por ende, la atención que se ha venido prestando a la ciudadanía en general.

Este crecimiento se da particularmente por el interés de los ciudadanos de participar de las gestiones y los debates adelantados en la Corporación, así como, solicitar apoyos interinstitucionales.

CONCLUSION

Las acciones desarrolladas durante la vigencia 2020, se orientaron en el marco de las competencias, producto de lo enunciado, el Proceso de Atención a la Ciudadanía logró un avance acumulado de cumplimiento, del informe presentado se evidencia que se incrementó el número de personas atendidas, así como solicitudes resueltas, ya sea por respuesta definitiva, parcial o traslado. Al finalizar la vigencia se logró que las cifras superaran las que se venían teniendo en años anteriores.

Es así, como se han venido fortaleciendo los diferentes escenarios e instancias hacía el interior de la Corporación; y por ende, hacia los ciudadanos, que son los directamente beneficiados, con un trato digno, personal capacitado, y atención respetuosa por parte de los funcionarios del Proceso, garantizando la protección de la dignidad humana a partir de un enfoque diferencial, así como la consolidación de espacios incluyentes, plurales y respetuosos, considerando las libertades civiles, religiosas y política, así como, promoviendo los valores de una ciudadanía activa y responsable.

Así mismo, el proceso se enfocó en fortalecer el trabajo en equipo hacia el interior de la entidad, con el ánimo de construir mejores iniciativas, así como, la gestión del procedimiento se centró en el fortalecimiento del principio en la transparencia.

Por otro lado, la modernización de la oficina de Atención a la Ciudadanía, ha dado un nuevo aire al Concejo de Bogotá, D.C., haciéndolo más amable y cercano a la comunidad. Otra dimensión que se fortaleció durante la vigencia 2020, fue el tema de las competencias en las funciones, capacitándose en forma efectiva para el logro de los objetivos.

Cordialmente,

PROCESO DE 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)
Elaboró: Yolanda Romero Cruz
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega