ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes 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: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020 que han sido clasificados y tramitadas con corte a 30 de septiembre de 2021, a través del SDQS.

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 septiembre, los cuales ascienden a 133 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.

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-Bogotá te Escucha que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes de septiembre.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

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 septiembre de 2021, 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 septiembre se recibieron 36 peticiones equivalente al 27% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 26 recibidas el mes anterior.

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. En el mes de septiembre no se recibieron peticiones.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 0180001111818, 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 Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de septiembre se recibieron 96 peticiones, que equivalen al 72%, El ítem se aumenta. debido la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable por los Gobiernos Nacional y Distrital, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus 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. En el mes de septiembre, se recibió (1) una petición de forma presencial, debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.

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. Para este mes de septiembre no se recibieron peticiones.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

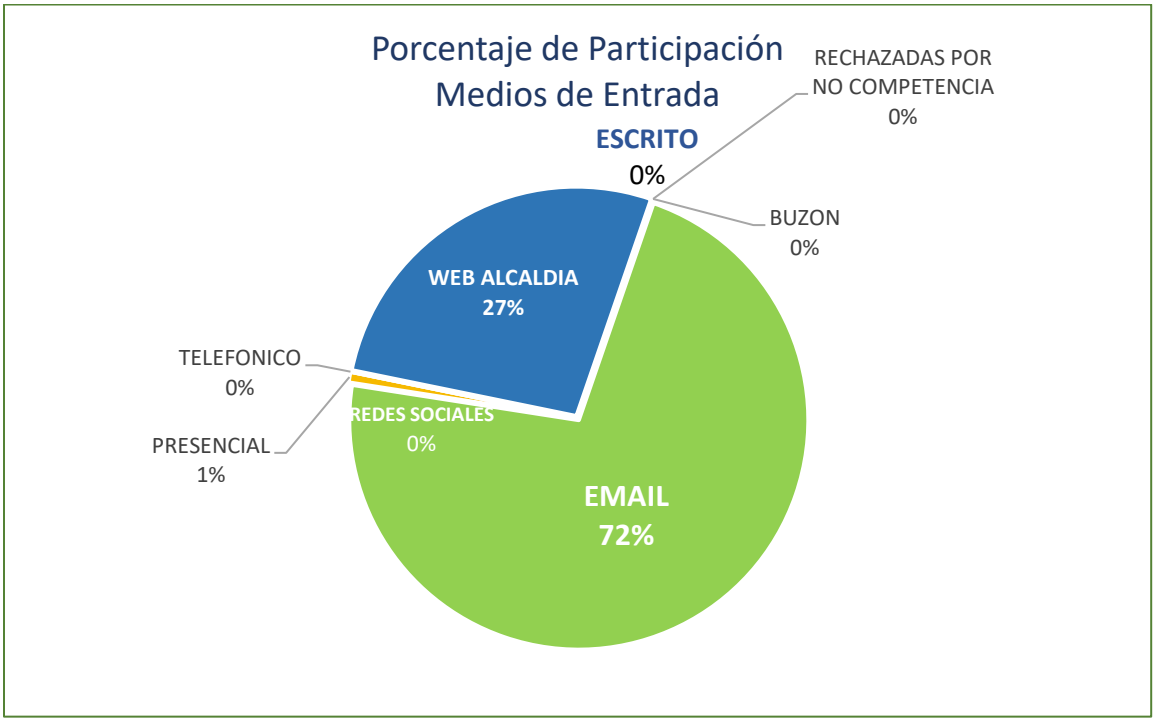
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes septiembre de 2021, a continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	**0**	**0%**
BUZON	**0**	**0%**
EMAIL	**96**	**72%**
PRESENCIAL	**1**	**1%**
TELEFONICO	**0**	**0%**
REDES SOCIALES	**0**	**0%**
WEB ALCALDIA	**36**	**27%**
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	**0**	**0%**
TOTAL SDQS	**133**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de septiembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 96 peticiones que corresponden al 72% en el segundo lugar con 36 peticiones y un 27% de participación, la WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

En la Grafica No. 1**,** se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de septiembre, equivalen a ciento treinta y tres (133) peticiones, disminuyendo ligeramente con respecto al mes de agosto (172), los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de 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 PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

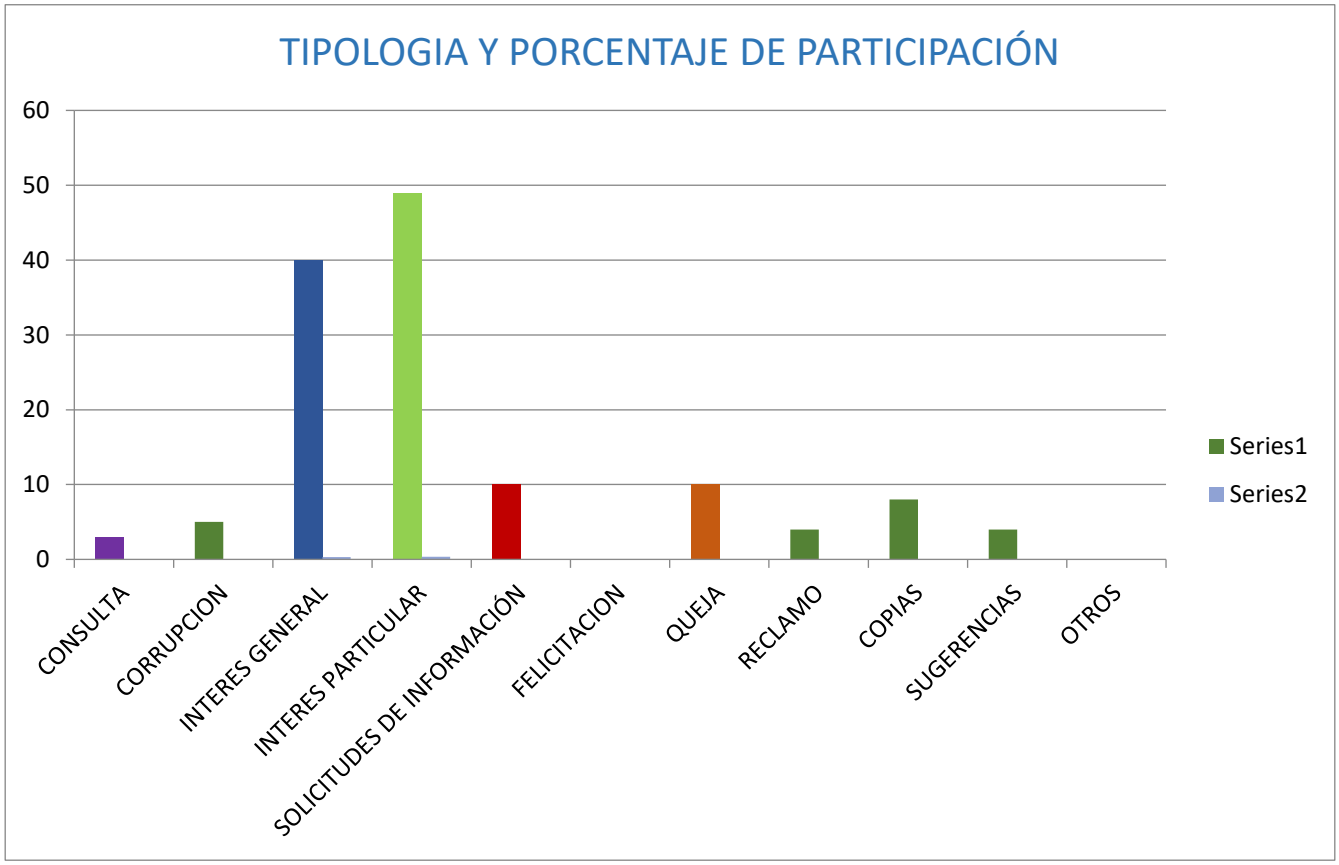
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de septiembre.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	3	2%
CORRUPCION	5	4%
INTERES GENERAL	40	30%
INTERES PARTICULAR	49	37%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	8%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	10	8%
RECLAMO	4	3%
COPIAS	8	6%
SUGERENCIAS	4	3%
OTROS	0	0%
TOTAL	133	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de septiembre de 2021, son las solicitudes de Interés particular con 49 solicitudes y un 37% de participación, seguida por las solicitudes de interés general con 40 peticiones y 30% de participación, seguida de las solicitudes de información con 10 peticiones y un porcentaje de participación del 8%, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, 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, igualmente la reactivación económica empieza a influir en la cantidad de solicitudes a pesar de que se mantiene la emergencia sanitaria.

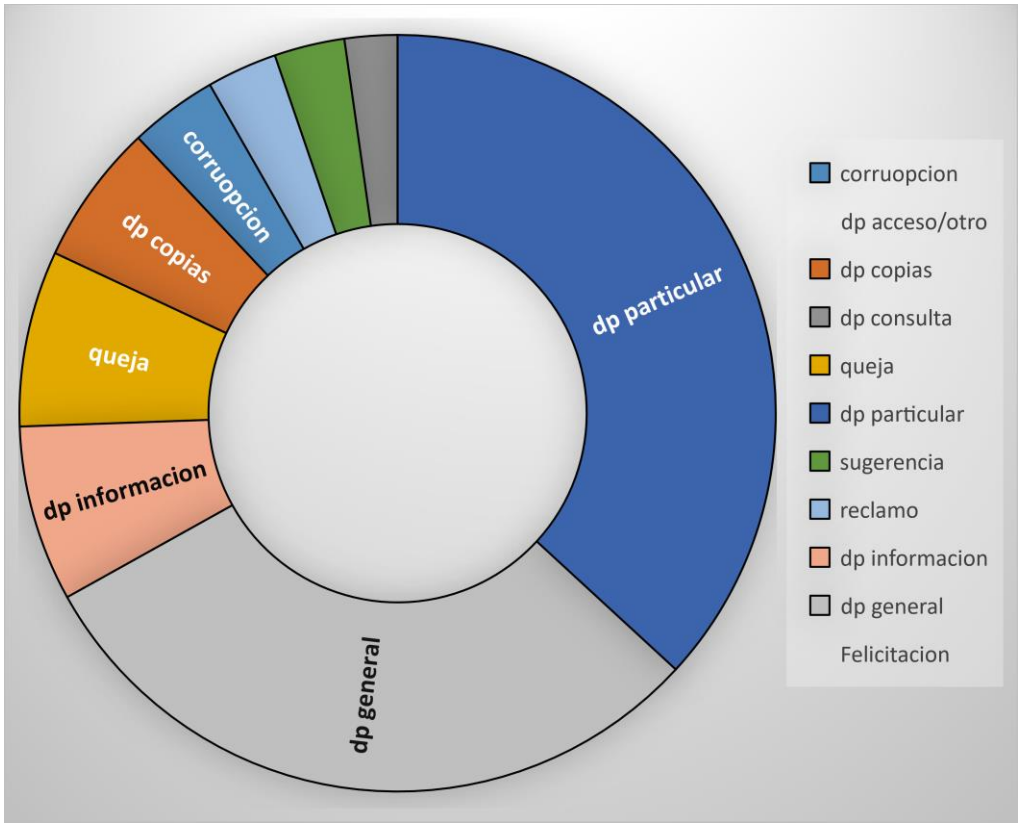


Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes septiembre, se puede visualizar como los ítems de las solicitudes de información derechos de petición de interés particular, derechos de petición de interés general, se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible, que debilita a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto, este tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas con el fin de priorizar problemáticas o temas, mejorar trámites, seleccionar o evaluar programas, obras o proyectos de inversión, en cualquier momento del ciclo de la gestión pública. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 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 las situaciones que genera la pandemia de Covid 19, junto con la reactivación económica.

CLASIFICACIÓN CONTRALORIA		
corrupción	**5**	**4%**
dp acceso/otro	**0**	**0%**
dp copias	8	**6%**
dp consulta	3	**2%**
queja	10	**8%**
dp particular	49	**37%**
sugerencia	4	**3%**
reclamo	4	**3%**
dp información	10	**8%**
dp general	40	**30%**
Felicitación	0	**0%**
	133	**100%**



RECLAMO	**4**	3%
QUEJAS	**10**	8%

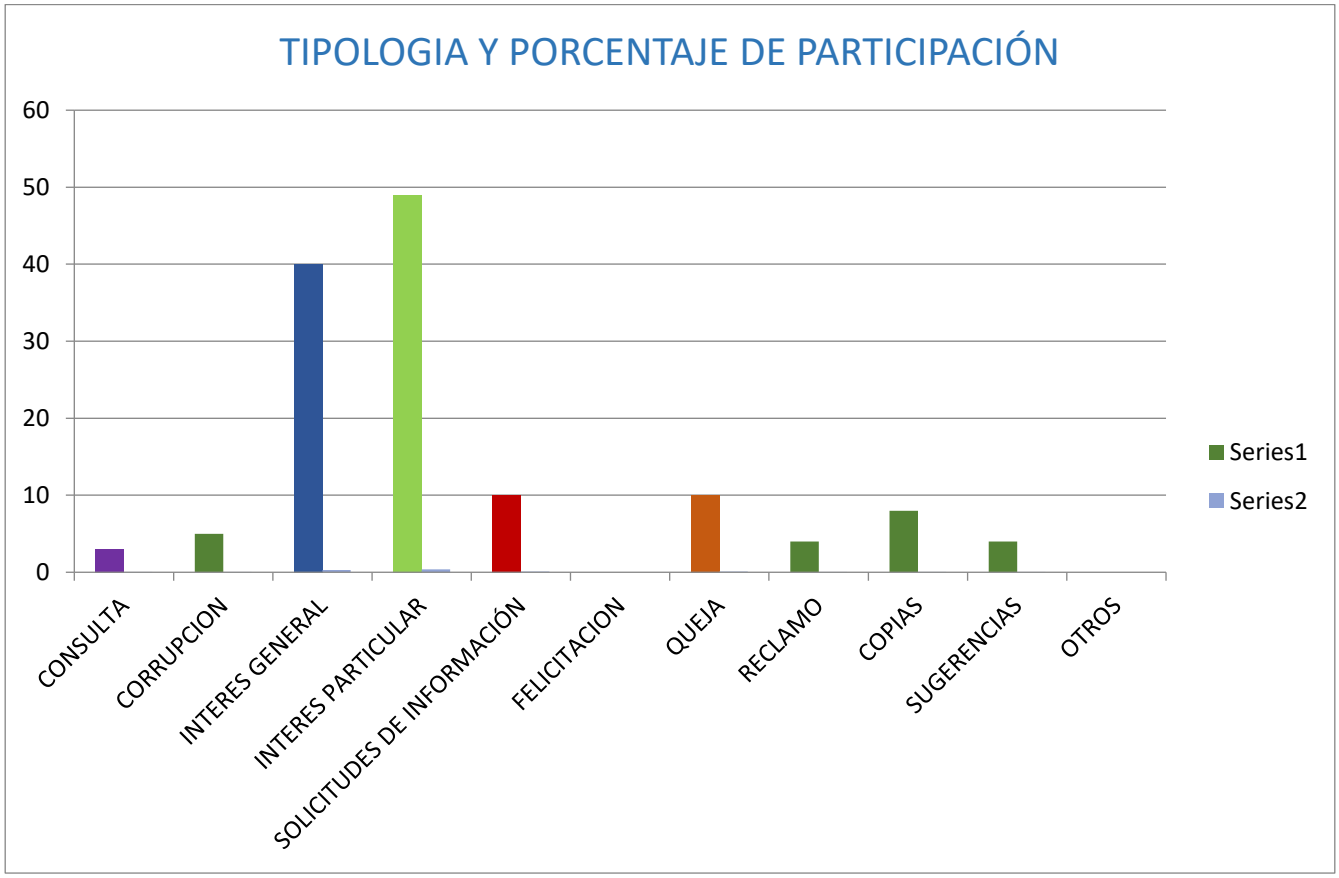
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	10	8%
COPIAS	8	6%

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	**0**	**0%**
Barrios Unidos	**4**	**3%**
Bosa	**2**	**2%**
Chapinero	**7**	**5%**
Ciudad Bolívar	**3**	**2%**
Engativá	**0**	**0%**
Fontibón	**1**	**1%**
Kennedy	**8**	**6%**
La Candelaria	**5**	**4%**
Los Mártires	**0**	**0%**
Puente Aranda	**1**	**1%**
Rafael Uribe Uribe	**1**	**1%**
San Cristóbal	**2**	**2%**
Santa Fe	**0**	**0%**
Suba	**7**	**5%**
Sumapaz	**0**	**0%**
Teusaquillo	**15**	**11%**
Tunjuelito	**0**	**0%**
Usaquén	**14**	**11%**
Usme	**0**	**0%**
Soacha	**0**	**0%**
Sin identificar	**63**	**47%**
Fuera de Bogotá	**0**	**0%**
Total general	**133**	**100%**

Cuadro No. 5

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 133 solicitudes, 63 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 47% de participación; Teusaquillo con 15 solicitudes y 11% y Usaquén con 14 y 11% de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.



Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para el mes de septiembre se resalta el porcentaje del 47% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan.

Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes. Teusaquillo con 15 solicitudes y 11%, Usaquén con 14 y 11% de participación, Kennedy 8 y 5%, Kennedy y chapinero 8 peticiones 6%, chapinero 7 y 5% son de las localidades que presentan el mayor número de peticiones, el resto mantienen porcentajes similares esto dentro de las localidades identificadas.

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.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES

Antonio Nariño	0
Barrios Unidos	4
Bosa	2
Chapinero	7
Ciudad Bolivar	3
Engativa	0
Fontibón	1
Kennedy	8
La Candelaria	5
Los Mártires	0
Puente Aranda	1
Rafael Uribe Uribe	1
San Cristóbal	2
Santa Fe	0
Suba	7
Sumapaz	0
Teusaquillo	15
Tunjuelito	0
Usaquen	14
Usme	0

Soacha	**0**
Sin identificar	**63**
Fuera de Bogota	**0**

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE SEPTIEMBRE 2021. ANEXO PDF
Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES SEPTIEMBRE 2021

Codigo: ATC-FO-002
Version: 05
Fecha: 26-Nov-2020

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD											FECHA INCORPORACIÓN SDQS.	CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	OTRO		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA					
WEB	03-09-21				X								07-09-21	2772862021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA	WEB ALCALDIA	Sin identificar	15/10/2021		
WEB	01-09-21				X								01-09-21	2780922021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	WEB ALCALDIA	Kennedy	13/10/2021	8/09/2021	7
WEB	02-09-21				X								02-09-21	2781112021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA	WEB ALCALDIA	Sin identificar	14/10/2021	16/09/2021	14
EMAIL	01-09-21				X								01-09-21	2781922021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Sin identificar	13/10/2021	2/09/2021	1
EMAIL	01-09-21				X								01-09-21	2783592021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Sin identificar	13/10/2021	15/09/2021	14
EMAIL	02-09-21								X				02-09-21	2789142021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Teusaquillo	14/10/2021	5/10/2021	33
EMAIL	02-09-21									X			02-09-21	2798772021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Sin identificar	30/09/2021	3/09/2021	1
EMAIL	02-09-21						X						02-09-21	2799372021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Kennedy	14/10/2021	3/09/2021	1
WEB	06-09-21										X		07-09-21	2823292021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN, DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	WEB ALCALDIA	Suba	19/10/2021		
EMAIL	02-09-21				X								06-09-21	2827232021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Sin identificar	19/10/2021	7/09/2021	1
EMAIL	03-09-21						X						06-09-21	2827882021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Usaquen	19/10/2021	24/09/2021	18
EMAIL	03-09-21						X						06-09-21	2829662021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Kennedy	19/10/2021		
EMAIL	03-09-21			X									07-09-21	2832102021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Kennedy	19/10/2021	14/09/2021	7
EMAIL	04-09-21									X			06-09-21	2832812021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU PETICIÓN HA SIDO REGISTRADA	EMAIL	Sin identificar	4/10/2021	20/09/2021	14
WEB	06-09-21				X								06-09-21	2832832021	EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	WEB ALCALDIA	La Candelaria	19/10/2021	20/09/2021	14
EMAIL	06-09-21							X					06-09-21	2833522021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Barrios Unidos	19/10/2021	7/09/2021	1
EMAIL	06-09-21				X								07-09-21	2841882021	EN ATENCIÓN A SU REQUERIMIENTO , DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU	EMAIL	Usaquen	20/10/2021	10/09/2021	3

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020, se anexa como parte integral del informe del mes de septiembre de 2021, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el tramite con corte a 30 de septiembre de 2021, a través del SDQS.

VISITA A BUZONES

Teniendo en cuenta las circunstancias por las que estamos pasando de pandemia, no se ha tenido la oportunidad de hacer las visitas correspondientes a los buzones, las cuales se realizaban todos los miércoles de cada semana, junto con el Proceso de Correspondencia, con el fin de levantar las actas (Formato AC-PR001-F04), de 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. y así revisar los formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (AC-PR001-FO1).

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE SEPTIEMBRE 2021

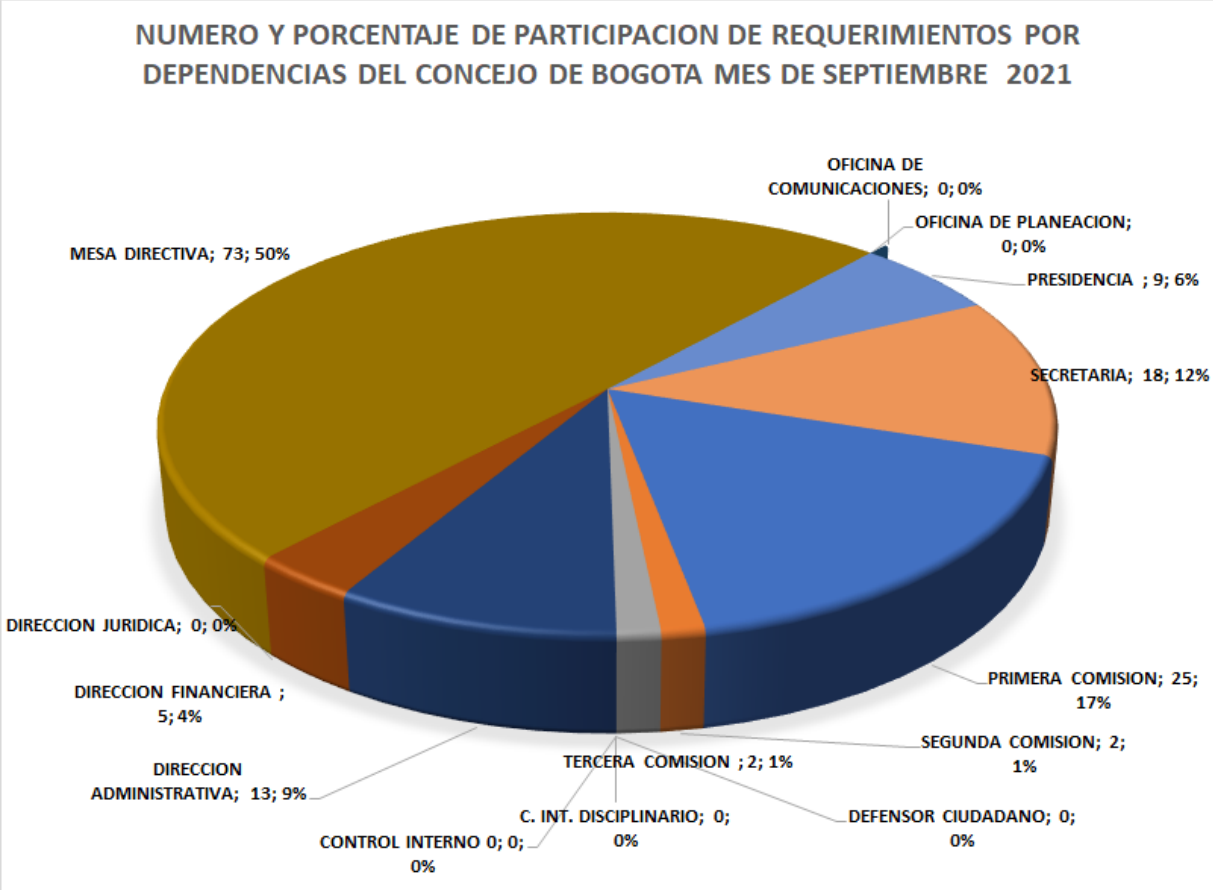
Durante el presente mes de septiembre, ingresaron 133 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

DEPENDENICA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION AL CIUDADANO	133	
PRIMERA COMISION	25	19%
SEGUNDA COMISION	2	2%
TERCERA COMISION	2	2%
CONTROL INTERNO 0	0	0%
C. INT. DISCIPLINARIO	0	0%
DEFENSOR CIUDADANO	0	0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	13	10%
DIRECCION FINANCIERA	5	4%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	73	55%
OFICINA DE COMUNICACIONES	0	0%
OFICINA DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	9	7%
SECRETARIA	18	14%

Durante este mes, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 73 requerimientos y un porcentaje de participación del 55% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las

comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Comisión Primera con 25 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 19%, seguida por la Secretaría General con 18 solicitudes y un porcentaje de participación del 14%; la Dirección Administrativa con 13 solicitudes y 10% de participación; y la Presidencia del Concejo con 9 requerimientos y 7% de participación dentro del gran total. Esto dentro de las más representativas.



Gráfica No. 5

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 133 solicitudes recibidas durante el presente mes. Es de aclarar que el número de solicitudes varía, teniendo en cuenta que algunas de ellas son asignadas a más de una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano.

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021

Para el mes de septiembre de 2021, la información referente con la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición, NO PQRS de la Contraloría Distrital, la Secretaría General de la Corporación, ha reportado 10 Derechos de Petición que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La Dirección Financiera, también envió el reporte en cero (0) peticiones diligenciadas por fuera del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. Las demás Dependencias no han enviado reporte.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021									
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA		TOTALES
DERECHO DE PETICION									
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	1			0					
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	3			0					
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	2			0					
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0			0					
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	3			0					
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0			0					
QUEJA	0			0					
RECLAMO	0			0					
OTRO	1								
TOTAL	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**		**0**

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021

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.

Igualmente, el grupo de atención al ciudadano acude a las convocatorias que realizadas por la Red de Veedurías, a las reuniones que por parte de otras dependencia se citan, al igual que a las reuniones periódicas para el mejoramiento del proceso en cuento a la actualización de sus procedimientos, formatos y respuesta a la auditora realizada por la oficina de Control Interno.

- Nodo comunicaciones y lenguaje claro, meet.google.com/ayc-uggx-erb, Veeduría Distrital, septiembre 21 de 2021, 2021 10 a.m.

- Invitación a la reunión de Webex: Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano, https://concejobogota.webex.com/concejobogota/j.php?MTID=m97851b36730278b11aae504cab17812c, Grupo de Atención al Ciudadano, septiembre 21de 2021, 9:00 a.m.

- Nodo de formación y capacitación, meet.google.com/cuo-wrui-afk, Veeduría Distrital, septiembre 29 de 2021, 2021 10 a.m.

REUNIONES VIRTUALES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

Jueves, 2 de septiembre · 10:30 – 11:30am
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/odt-iitk-aym

Miércoles, 8 de septiembre · 8:00 – 10:00am
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/gsz-zosd-kac

Jueves, 23 de septiembre · 10:15am – 12:15pm
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/xde-nkcs-uio

Martes, 21 de septiembre · 2:00 p.m. – 5:00 p.m.
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/fmy-umsf-raa

ACTIVIADES

1. Se actualiza, rediseña y ajusta la Carta de Trato Digno. Así mismo, se socializa y actualiza en la página web del Concejo de Bogotá

2. Se atienden todas las actividades correspondientes al el cierre de las acciones derivadas de la Auditoría Interna al Proceso de Atención al Ciudadano.

3. Se elaboró, revisó y aprobó la Circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, correspondiente a los Procedimiento, Registro y Control De Derechos de Petición, la cual fue socializada entre los funcionarios de la Corporación. Esta documento, reemplaza la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019.

lunes 6/09/2021 11:49 a. m.

CI

COMUNICACIONES INTERNAS

CIRCULAR PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION

Para Concejo Bogota

Mensaje reenviado el 14/09/2021 9:33 a. m..

CIRCULAR PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION.pdf
187 KB

Buenos días, por solicitud de la oficina de Atención al Ciudadano, se envía para su conocimiento la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, para ser tenida en cuenta en el trámite de las peticiones en la Corporación.

Atentamente,

4. Se solicito a Bienestar Social del Concejo, incluir en el Plan de Capacitación para la vigencia 2022, temas relacionados con Atención del Ciudadano. Lo anterior, atendiendo los requerimientos de la Política de Atención al Ciudadano Nacional y Distrital dirigida a todos los funcionarios. Adicionalmente la capacitación especial en lengua de señas básica para los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano.

Para BIENESTAR SOCIAL CONCEJO BOGOTA; DIEGO HERNANDO VARGAS VARGAS; SAIDY PATRICIA GARNICA NAMEN
CC CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA; YOLANDA ROMERO CRUZ
Mensaje reenviado el 24/09/2021 3:45 p. m..

Respetados compañeros:

Comedidamente les solicito incluir e el PLan de Capacitación v para la vigencia 2022, temas relacionados con Atención del Ciudadano. Lo anterior, atendiendo los requerimientos de la Política de Atención al Ciudadano Nacional y Distrital dirigida a todos los funcionarios.

Adicionalmente solicitamos capacitación especial en lengua de señas básica para los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano.

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Asesor 105-02

5. Se elaboró una propuesta de Manual de Atención a través de redes sociales, por lo que se está a la espera del envío de las sugerencia frente a este tema, por parte de las dependencias correspondientes.

De: OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Enviado: viernes, 10 de septiembre de 2021 18:34
Para: ANDREA RODAS QUICENO; JEFFERSON PINZÓN HERNÁNDEZ; FRANCISCO JAVIER BERNAL GARCÍA
Cc: CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA
Asunto:

Respetados Doctores:

Estamos a la espera que envíen las sugerencias frente a la propuesta de Manual de Atención a través de redes sociales. Es necesario que éste Manual pueda ser llevado al Comité de Gestión y Desempeñodel mes de septiembre y de esta manera cumplir con la actividad.

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ
Asesor 105-02

6. Frente al vencimiento de las peticiones por parte de las dependencias , teniendo en cuenta que algunas fueron respondidas por fuera de tiempo, situación que ocasionó un llamado de atención por parte de la Secretaría General de la Alcaldía, debiéndose elaborar un Plan de Mejoramiento, se ha venido solicitando establecer los mecanismo necesarios tendientes a garantizar la oportuna respuesta a las peticiones, de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

7. Se actualiza el Procedimiento de Atención al Ciudadano, el cual queda publicado con fecha 28 de septiembre de 2021

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-PR-001
	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA	VERSIÓN: 09
		VIGENCIA: 28-Sep-2021
		PÁGINA **1** DE **15**

Con el propósito de socializar la actividad del Cabildo a través de los diferentes grupos de interés, se solicitó el envío de la pieza que se compartirá por correo, o la información exacta que deberá ser difundida. Estas actividad la inicia el Proceso de Atención al ciudadano, de acuerdo con la imagen del correo adjunto.

WhatsApp Image 2021-09-30 at 10.46.39 AM (1).jpeg
157 KB

De: OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Enviado: miércoles, 29 de septiembre de 2021 11:05:24
Para: ANDREA RODAS QUICENO
Cc: CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA
Asunto: solicitud

Respetada Dra. Andrea:

Comedidamente, y con el propósito de socializar la actividad del Cabildo a través de los diferentes grupos de interés, solicito el envío de la pieza que se compartira por correo, o la información exacta que debe ser difundida.

Quedamos atentos a su respuesta,

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Asesor 105-02
CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

INVITACION CABILDO 2021

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo Bogotá "*Te Escucha*" Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en todos los casos cuando lleguen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados, así mismo el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad y en lenguaje sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

2. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, siguiendo los lineamientos descritos.

3. En razón al análisis mencionado, el proceso de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

4. El proceso de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la "***cultura de autocontrol*** "para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.

5. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

Cordialmente,

Proceso de Atención al Ciudadano
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
Elaboro Carlos Alberto Muñoz Torres - Yolanda Romero
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega