ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN MES DE ABRIL DE 2023

El proceso de atención al ciudadano, se permite rendir informe de los derechos de petición ysolicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la Corporación y por la oficina de correspondencia. El informe está 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 abril de 2023,** 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 abril de 2023, los cuales ascienden a **98** 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 unacultura 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 delas SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

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

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019 el cual establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de **abril** de 2023, 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 abril, se recibieron **22** peticiones equivalente al 22% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía.

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 abril, se recibieron **11** peticiones equivalente al 11%.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea2088210 ext. 7006.8120,8122,8121 y la línea 0180001111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS, en el mes de abril no se recibieron peticiones, por este medio.

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 abril se recibieron **61** peticiones, que equivalen al 62%.

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 abril se recibieron 4 peticiones de forma presencial, equivalente al 4%.

BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en elSDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad. Para este mes de abril no se recibieron peticiones.

REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio deFacebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí. Para este mes de abril no se recibieron peticiones.

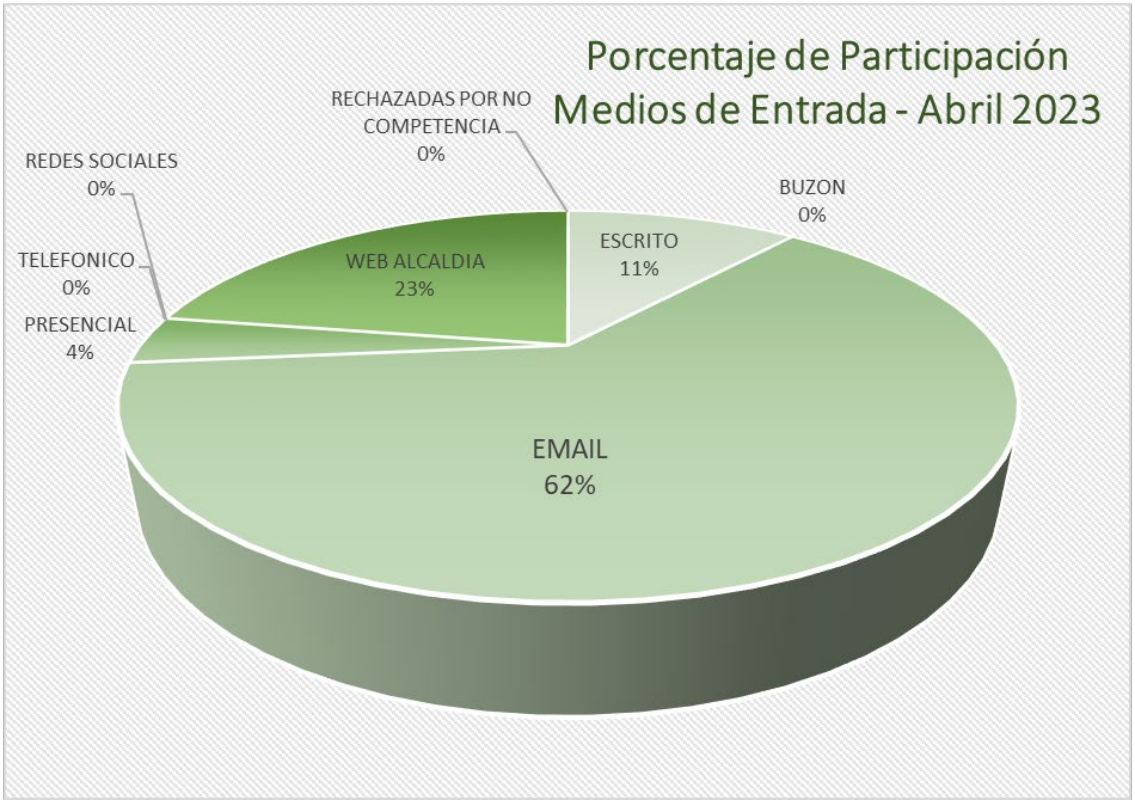
ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes abril de 2023, a continuación, se relacionan 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	**11**	**11%**
BUZON	**0**	**0%**
EMAIL	**61**	**62%**
PRESENCIAL	**4**	**4%**
TELEFONICO	**0**	**0%**
REDES SOCIALES	**0**	**0%**
WEB ALCALDIA	**22**	**22%**
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	**0**	**0%**
TOTAL SDQS	**98**	**100%**

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de abril sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 61 peticiones que corresponden al 62%; en el segundo lugar con 22 peticiones y un 22% de participación, es la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 11 y un porcentaje de participación del 11%, es el medio Escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior.



Grafica No. 1

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.

El total de requerimientos recibidos durante el mes de abril, equivalen a noventa y ocho (98) peticiones, 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

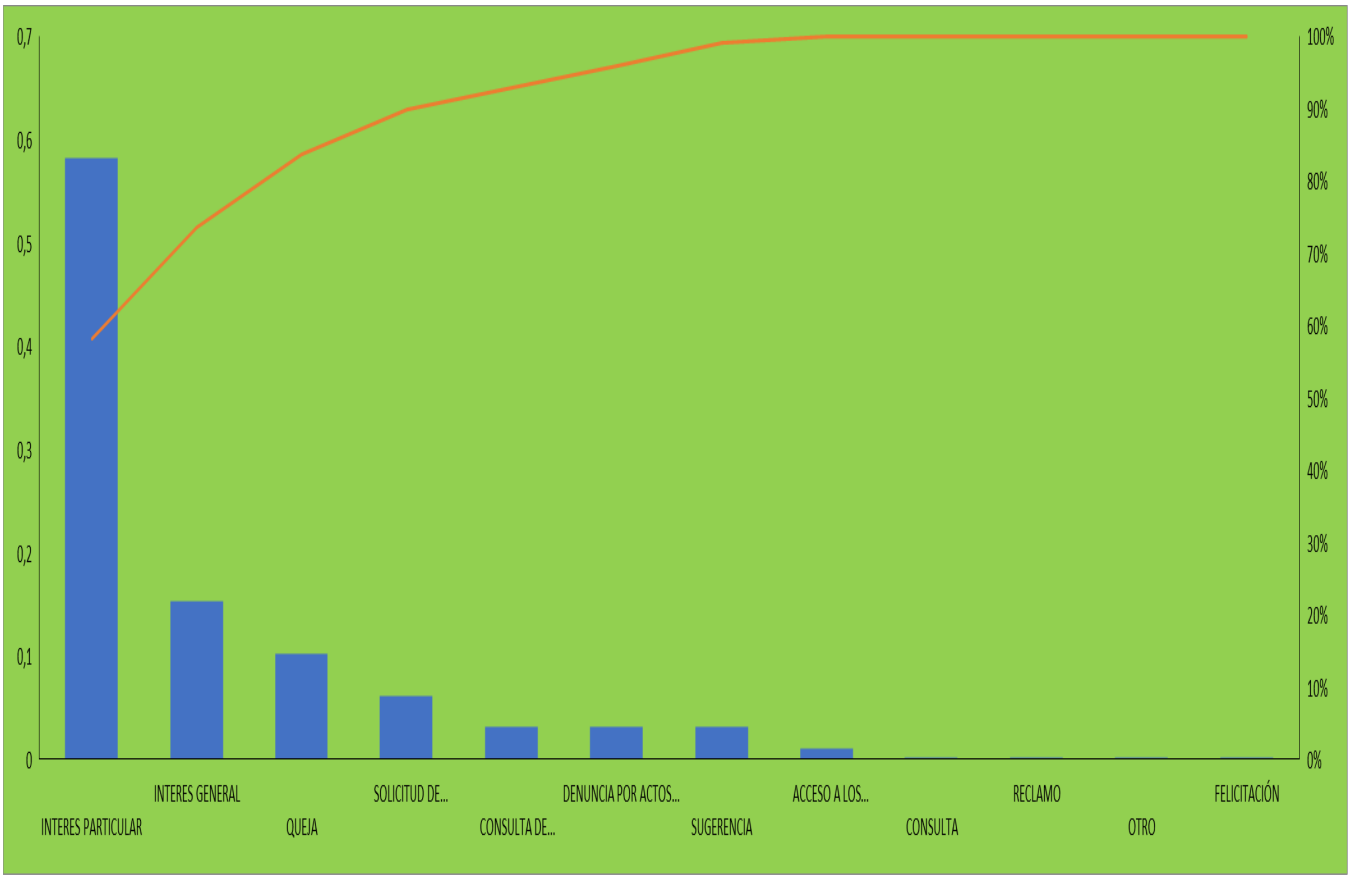
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de abril.

CLASE DE SOLICITUD - TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	15	15%
INTERES PARTICULAR	57	58%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	6	6%
CONSULTA	0	0%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	3	3%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	1	1%
QUEJA	10	10%
RECLAMO	0	0%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	3	3%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	3	3%
TOTAL	98	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 abril de 2023, son las Solicitudes de Interés Particular con 57 peticiones y un 58% de participación, Solicitudes de Interés General 15 peticiones y un 15% de participación, seguida por queja con 10 peticiones y 10% de participación; en cuarto lugar, solicitudes de información con 6 peticiones y 6% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

En relación con los principales temas de interés para los ciudadanos, durante el período en mención las denuncias por actos de Corrupción lideran para el mes de abril las solicitudes de los ciudadanos. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en intereses particulares de los ciudadanos.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes abril, se puede visualizar como los ítems de solicitudes de interés particular, Solicitued3es de interés General y queja, se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de las tipologías se mantienen estables.

Desde una perspectiva colectiva, estos instrumentos miden las opiniones ciudadanas priorizando problemáticas o temas, mejorando trámites, seleccionando y evaluando 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 dentro de la ciudadanía.

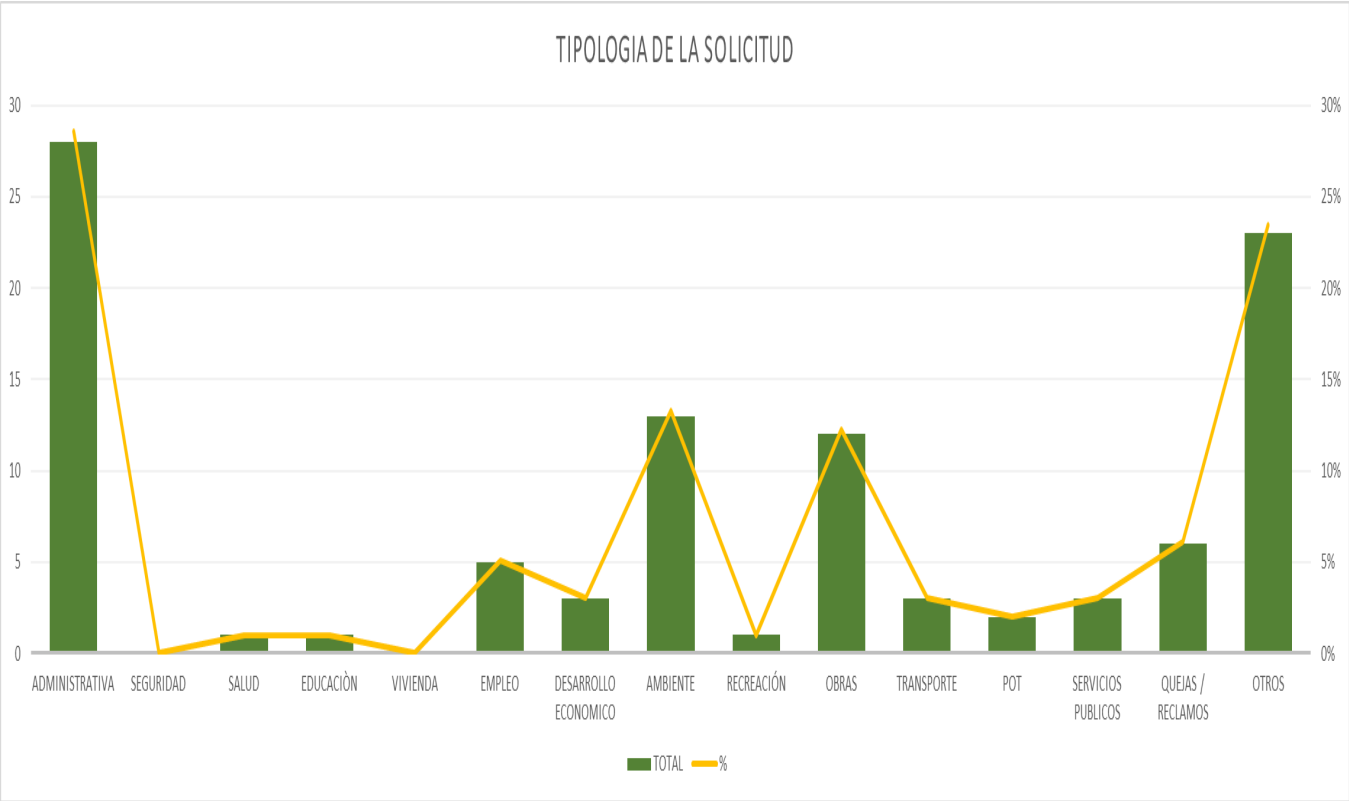
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	28	29%
SEGURIDAD	0	0%
SALUD	1	1%
EDUCACIÒN	1	1%
VIVIENDA	0	0%
EMPLEO	5	5%
DESARROLLO ECONOMICO	3	3%
AMBIENTE	13	13%
RECREACIÓN	1	1%
OBRAS	12	12%
TRANSPORTE	3	3%
POT	2	2%
SERVICIOS PUBLICOS	3	3%
QUEJAS / RECLAMOS	6	6%
OTROS	23	23%
TOTAL	**101**	**103%**

Cuadro 3

En el Cuadro No. 3**,** podemos determinar la clasificación de las solicitudes según el tema y sector al cual se adjudica para su gestión y respuesta en esta clasificación se puede visualizar que la clasificación determina que Administrativa con 28 y porcentaje de 29%, se ubica en el primer lugar, en el segundo lugar encontramos Otros con 23 y un porcentaje de 23% y seguido de ambiente 13 peticiones y 13% de participación, Obras con 12 y 12%, se destacan como los temas de mayor participación los demás se mantienen con porcentajes bajos.

El total **101** ítems es determinado por encima de las 98 solitudes del mes de abril, teniendo en cuenta que algunas peticiones se realizan de manera compartida por algunas entidades según lo establecido y en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006. Así mismo, dependen del requerimiento realizado por el ciudadano, toda vez que en varias oportunidades no solamente solicitan una cosa sino múltiples solicitudes.



Grafica No. 3

En la Grafica 3, se visualiza de manera clara la tipología de la solicitud, las barras reflejan los conteos de los datos calculados para esta tipología. Los valores de los distintos niveles identifican a otros, administrativa, y ambiente como las variables más categorizadas.

Algunas categorías obras, empleo, servicios públicos, quejas y reclamos, se encuentra en un mismo nivel de participación

Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos.

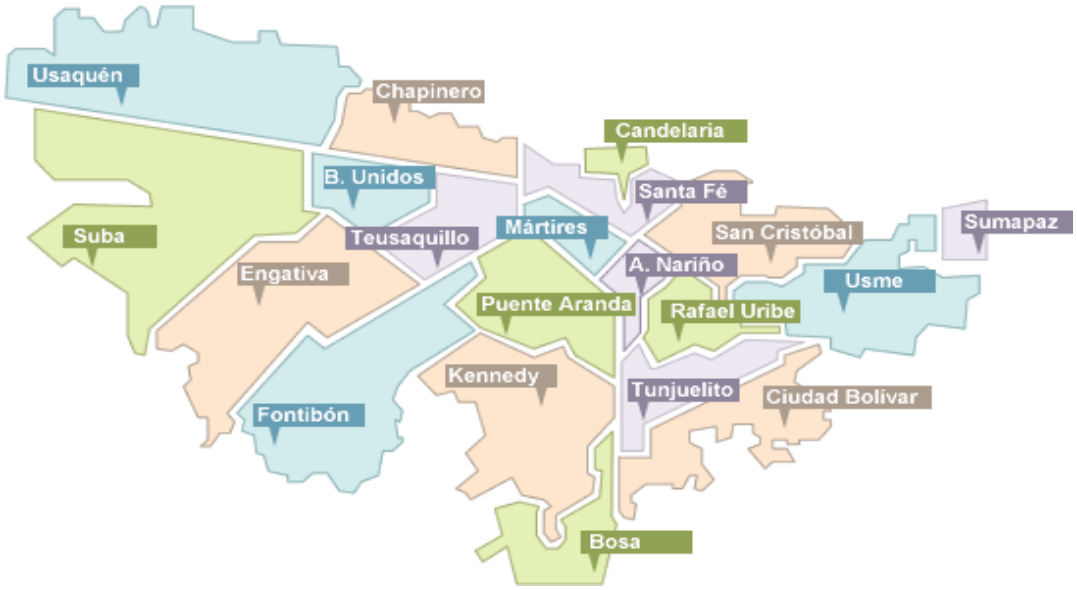
Se relacionan grandesdiferencias entre los ítems relacionados, Admirativa con la barra mas en relación con las otras tipologías relacionadas.

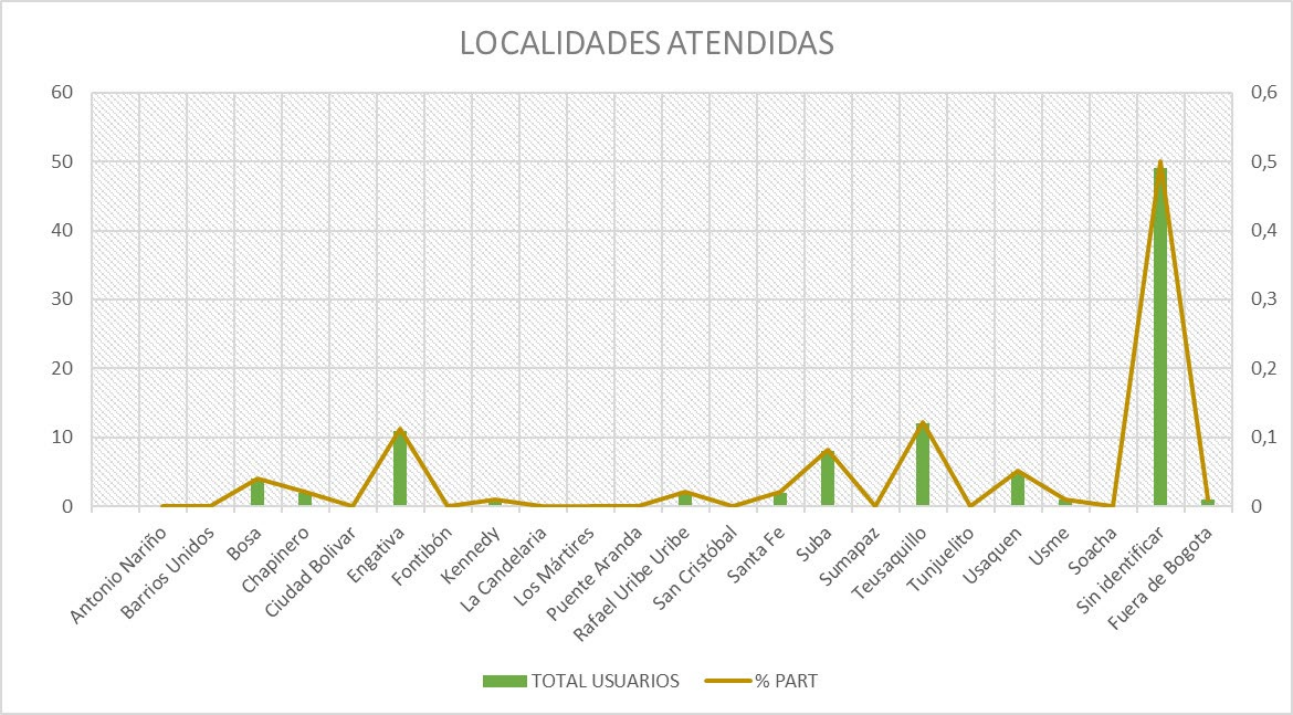
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	**0**	**0%**
Barrios Unidos	**0**	**0%**
Bosa	**4**	**4%**
Chapinero	**2**	**2%**
Ciudad Bolívar	**0**	**0%**
Engativá	**11**	**11%**
Fontibón	**0**	**0%**
Kennedy	**1**	**1%**
La Candelaria	**0**	**0%**
Los Mártires	**0**	**0%**
Puente Aranda	**0**	**0%**
Rafael Uribe Uribe	**2**	**2%**
San Cristóbal	**0**	**0%**
Santa Fe	**2**	**2%**
Suba	**8**	**8%**
Sumapaz	**0**	**0%**
Teusaquillo	**12**	**12%**
Tunjuelito	**0**	**0%**
Usaquén	**5**	**5%**
Usme	**1**	**1%**
Soacha	**0**	**0%**
Sin identificar	**49**	**50%**
Fuera de Bogotá	**1**	**1%**
Total general	**98**	**100%**

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 3, que sin identificar con 49 solicitudes y 50% de participación, Teusaquillo con 12 solicitudes, esto corresponde al 12% de participación y Engativá con 11 peticiones y un 11% en el total, de participación son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.


Usaquén
Chapinero
Candelaria
B. Unidos
Santa Fé
Suba
Teusaquillo
Mártires
San Cristóbal
Sumapaz
Engativa
A. Nariño
Usme
Puente Aranda
Rafael Uribe
Kennedy
Tunjuelito
Ciudad Bolívar
Fontibón
Bosa


LOCALIDADES ATENDIDAS
60
50
40
30
20
10
0
0,6
0,5
0,4
0,3
0,2
0,1
0
Antonio Nariño
Barrios Unidos
Bosa
Chapinero
Ciudad Bolívar
Engativa
Fontibón
Kennedy
La Candelaria
Los Mártires
Puente Aranda
Rafael Uribe Uribe
San Cristóbal
Santa Fe
Suba
Sumapaz
Teusaquillo
Tunjuelito
Usaquen
Usme
Soacha
Sin identificar
Fuera de Bogota
TOTAL USUARIOS
% PART

Grafica No. 4

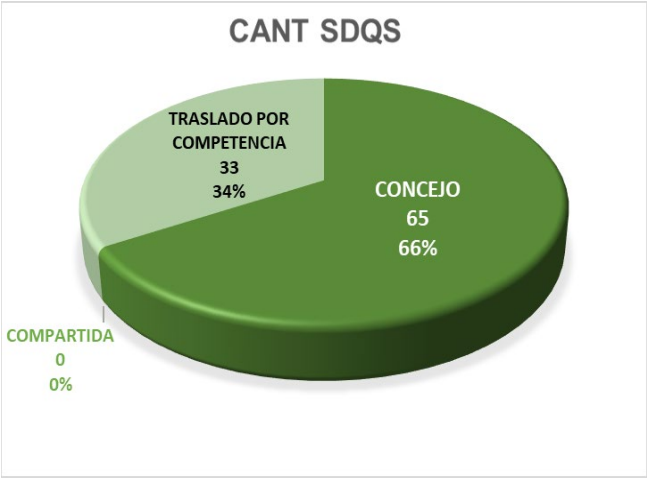
La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan por las localidades que conforman la ciudad de Bogotá, D.C, esta estadística varía mes a mes.

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.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE ABRIL 2023

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**65**	**66%**
COMPARTIDA	**0**	**0%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**33**	**34%**
TOTAL, SDQS	**98**	**100%**

Cuadro 5



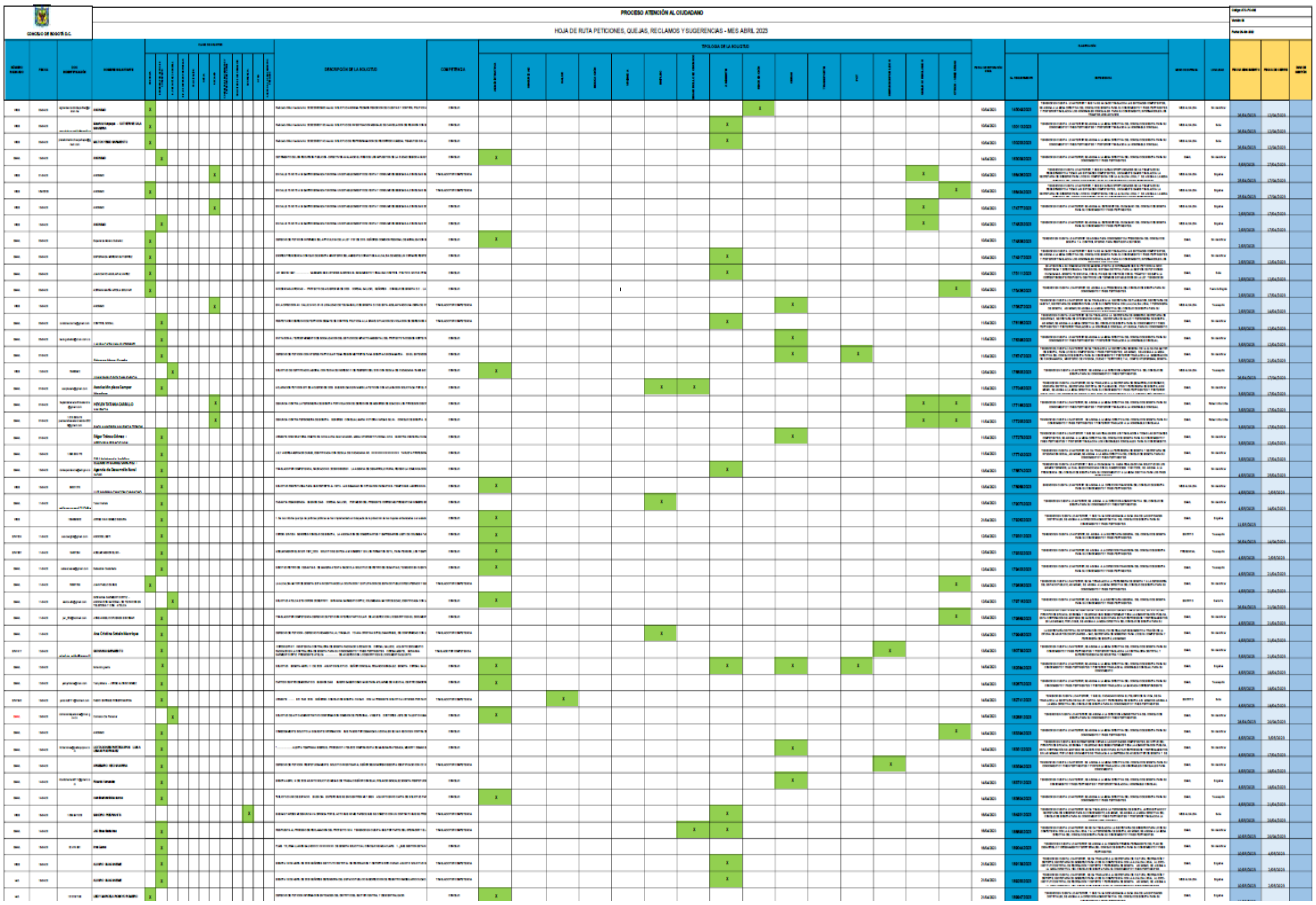
Grafica 5

Las competencias relacionadas en esta medición determinan cuantas peticiones fueron atendidas dentro de la competencia del Concejo de Bogotá y cuentas tuvieron que ser trasladas a otras entidades según lo establecido en el artículo 21 del Decreto Ley 1421 de 1993, en concordancia con las competencias institucionales establecidas en el Acuerdo 257 de 2006.

De las 98 peticiones registradas para el mes de abril, 65 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá, lo que implica una participación de 66%, 33 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 34%, y de manera compartida en este mes se determinan 0 peticiones

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS MES DE ABRIL 2023. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020



La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de abril de 2023, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 30 de abril de 2023, a través del SDQS.

VISITA A BUZONES

Conjuntamente con el proceso de correspondencia, se hace la revisión física de los buzones, en busca de peticiones, los cuales se encuentra ubicados así. Uno en la recepción de ingreso de la sede principal de la Corporación; un segundo buzón en el Recinto Comuneros y el tercero en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo deBogotá, D.C

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-004
	ACTA DE APERTURAS DE BUZONES	VERSIÓN: 02
		FECHA: 29-Jun-2022

ACTA No. 12

LUGAR: Concejo Bogotá, D.C.

FECHA: 12-04-2023

HORA DE INICIACIÓN: 8:00 HORA DE FINALIZACIÓN: 8:30 a.m.

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Dora Eliza Gross Melo

DESARROLLO

Siendo la(s) 8 am, se inició el procedimiento de apertura de buzones de sugerencia del proceso de Atención al Ciudadano, ubicados y numerados de la siguiente forma:

Buzón No.1. Entrada principal Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.2. Entrada recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.3. Dirección Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital 2 piso.

Una vez verificado el contenido de los buzones se encontró que, en el buzón:

ATENCIÓN AL CIUDADANO							
CONSECUTIVO	TIPO				BUZÓN No. 1		
No.	P	Q	R	S	NULOS	PETICIONARIO	TEMA

Es de anotar que estas visitas se llevan a cabo todos los miércoles de cada semana, pero al momento de realizar las visitas a los buzones para levantar las actas (Formato AC-PR001- F04), de los (3) buzones, no se encontraron físicamente los buzones 1 y 2, por lo que no hay formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (ATC-FO-001), así mismo, se revisó el buzón 3, pero no se encuentran requerimientos ciudadanos. Se adjuntan

archivos de actasde revisión de buzones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se aclara que los buzones 1 y 2 ubicados en la sede principal de la Corporación, fueron removidos de sus lugares por estar en mal estado. Se ha solicitadoa la Dirección Administrativa la adquisición de nuevos buzones, pero aún no se cuenta con ellos.

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE ABRIL DE 2023

Para el mes de abril de 2023, 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, Derechos de Petición que fueron tramitados por fuera del Sistema Distrital para la Gestiónde Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La secretaria general reporta cinco (5) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE ABRIL								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION	0							0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0							0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0							0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0							0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0							0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0							0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0							0
QUEJA	0							0
RECLAMO	0							0
OTRO	5							5
TOTAL	5	0	0	0	0	0	0	5

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE ABRIL 2023

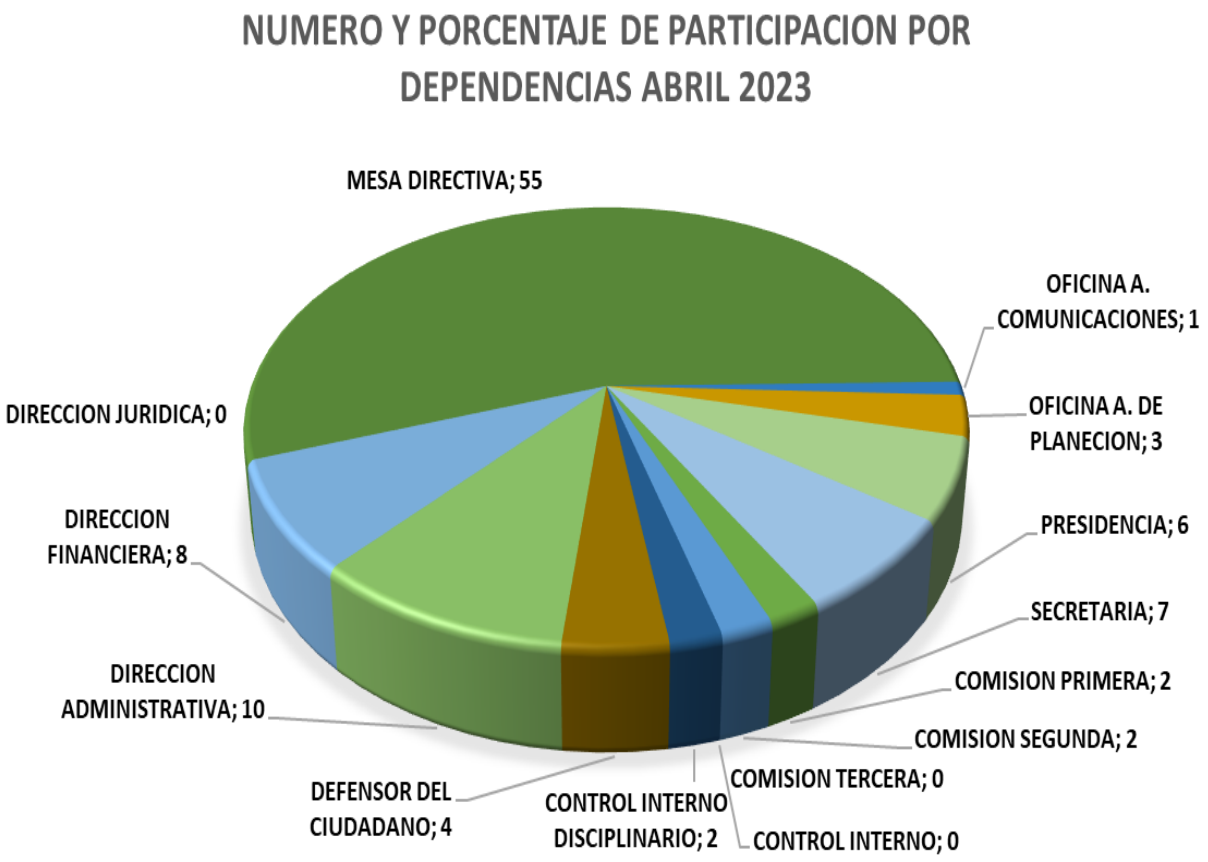
Durante el presente mes de abril, ingresaron **98** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN POR DEPENDENCIAS MES DE ABRIL 2023		
DEPENDENCIA	**CANTIDA**	**PORCENT**
ATENCION AL CIUDADANO	98	98%
COMISION PRIMERA	2	2%
COMISION SEGUNDA	2	2%
COMISION TERCERA	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	2	2%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	4	4%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	10	10%
DIRECCION FINANCIERA	8	8%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	55	55%
OFICINA A. COMUNICACIONES	1	1%
OFICINA A. DE PLANECION	3	3%
PRESIDENCIA	6	6%
SECRETARIA	7	7%
TOTAL	**100**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 55 requerimientos gestionados y 55% de participación; lo anterior, teniendo en cuenta que son las oficinas en que se tramitan todos los requerimientos que ingresan a la Corporación, así como donde se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, informándole si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En Segundo lugar, Dirección Administrativa del Concejo de Bogotá con 10 requerimientos y el 10% de participación, seguida de la Dirección Financiera con 8 requerimientos y el 8% de participación dentro del gran total. Esto dentro de las más representativas.

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 98 solicitudes recibidas durante el presente mes.



Gráfica No. 5

INFORME ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE ABRIL DE 2023

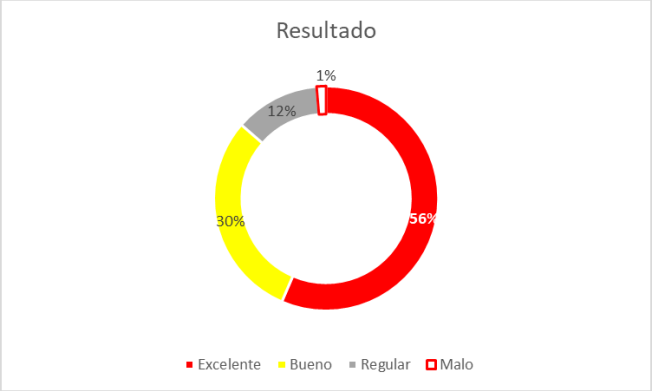
Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "Encuesta de Percepción Ciudadana" realizada a las personas / Usuarios que asistieron de forma presencial en el mes de abril de 2023 a la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C.

Lo anterior con la finalidad de medir el grado de satisfacción y percepción que tuvieron, respecto al servicio y atención presencial brindada por la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C. durante el mes de abril de 2023, en donde se recibieron de manera directa 21 usuarios, realizándose el mismo número de encuestas.

En general, el servicio prestado por la oficina de atención al ciudadano es fundamental y necesario para que los ciudadanos sientan y perciban que sus inquietudes también son escuchadas y tramitadas por el Concejo de Bogotá como máximo órgano del Distrito, quien les resolverá o en su defecto direccionará la solicitud a la oficina o corporación correspondiente para la emisión de su respuesta en el menor tiempo posible.

Así mismo se resalta el esfuerzo y compromiso de todos los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano del Concejo de Bogotá en la atención de los usuarios, quienes han obtenido una calificación global del 56% en "Excelente", un 30% en "Bueno", el 12% en "Regular" y el 1% en "Malo" para el mes de abril de 2023, en donde como se puede observar en la gráfica 2 extraída de las encuestas realizadas y tabuladas ítem por ítem mostrando un alto grado de satisfacción general por parte de los usuarios.

Nivel de Satisfacción	Resultado
Excelente	**56%**
Bueno	**30%**
Regular	**12%**
Malo	**1%**



ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2023

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

Participación por parte del grupo de Atención al Ciudadano, en las siguientes capacitaciones

- LENGUAJE COMPRENSIBLE PARA EL CUATRENIO

- CAPACITACIÓN ADMINISTRADORES, EN LA PLATAFORMA DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS, BOGOTÁ TE ESCUCHA - 20_ABRIL_2023

- ✓ Capacitación Funcional para Administradores
- ✓ Gestión de peticiones ciudadanas Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas
- ✓ Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.
- ✓ Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas

- SEMINARIO WEB ´DISEÑO UNIVERSAL PARA LOS PROTOCOLOS Y COMPETENCIAS DE SERVICIO INCLUYENTE A LA CIUDADANÍA´
-

- Reunión Dirección Jurídica, vie 28 abr 2023 10:30 am - Seguimiento a procedimientos.

Recomendaciones y Conclusiones

1. Teniendo en cuenta el posicionamiento de la entidad frente a la opinión pública, se debe continuar con la implementación de estrategias encaminadas hacia el mejoramiento de la capacidad de respuesta como: fortalecimiento de los canales de atención, capacitación permanente de los funcionarios, contratistas y miembros del equipo de Atención al Ciudadano.

2. 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.

3. 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 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, “Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición”, siguiendo los lineamientos descritos.

4. Se requiere que los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., den aplicación al procedimiento para dar respuesta a los derechos de petición, establecido expedido por la resolución No. 232 del 2 de mayo de 2022.

5. Se recomienda usar el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. En todos los casos, cuando ingresen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados. Así mismo, se recomienda el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad, utilizando un lenguaje claro, cálido y sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

6. Se 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, 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.

7. 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 calidady calidez y oportunidad de cada entidad.

8. Se requiere el compromiso de cada uno de los procesos de las diferentes dependencias, de la entidad, responsables de dar respuestas a las peticiones radicadas por la ciudadanía, toda vez que, el incumplimiento de a atender las solicitudes dentro de la oportunidad legal correspondiente, podría dar no solo dar lugar a la comisión de una falta disciplinaria, sino además, va en detrimento del trabajo que ha venido adelantando la entidad y podría conllevar a una mala calificación frente a las demás entidades del orden distrital.

Cordialmente,

ATENCIÓN AL CIUDADANO
Dirección Jurídica
Concejo de Bogotá D.C

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 Cruz
Revisó Carlos Ernesto Segura