ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE 1 AL 31 DE JULIO DE 2022

El proceso de atención al ciudadano, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes 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 31 de julio de 2022, 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 31 de julio de 2022, los cuales ascienden a **117** 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 julio.

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 julio de 2022, 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 julio se recibieron 24 peticiones equivalente al 21% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 23 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 julio, se recibieron 13 peticiones equivalente al 11%.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 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 julio se recibió 1 solicitud equivalente al 1%.

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 julio se recibieron 76 peticiones, que equivalen al 65%.

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 julio no se recibieron 3 peticiones de forma presencial, equivalente al 3%

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 julio no se recibieron peticiones.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

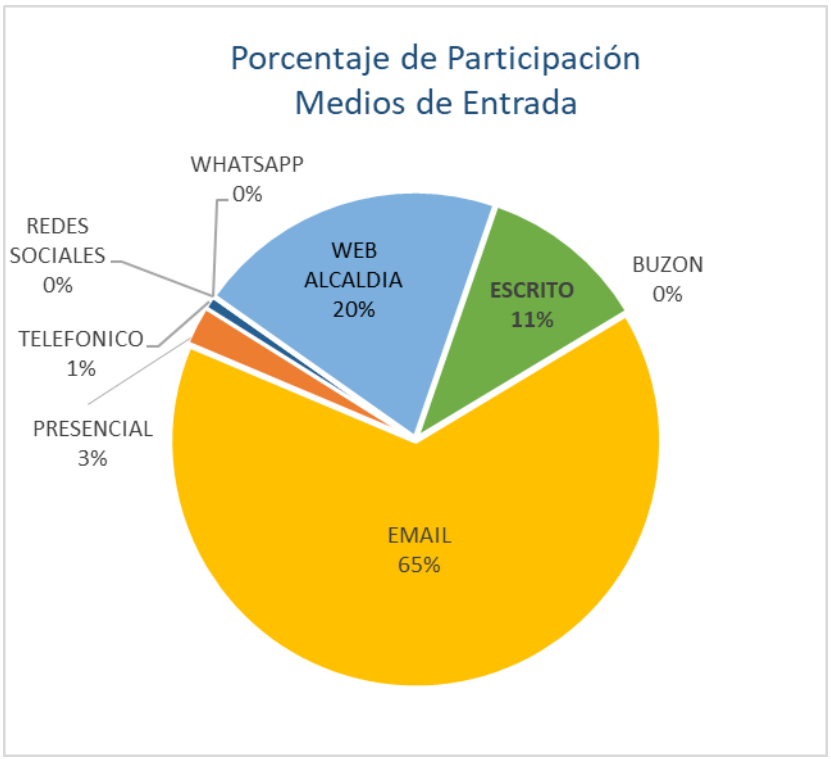
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes julio de 2022, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canalesde ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS ENERO	%
ESCRITO	13	11%
BUZON	0	0%
EMAIL	76	65%
PRESENCIAL	3	3%
TELEFONICO	1	1%
REDES SOCIALES	0	0%
WHATSAPP	0	0%
WEB ALCALDIA	24	21%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	117	100%

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1**,** podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de julio sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 76 peticiones que corresponden al 65%; en el segundo lugar con 24 peticiones y un 21% de participación, es la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 13 peticiones y un porcentaje de participación del 11%, el medio escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respecto al mes anterior.

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

El total de requerimientos recibidos durante el mes de julio, equivalen a ciento diez y siete (117) 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

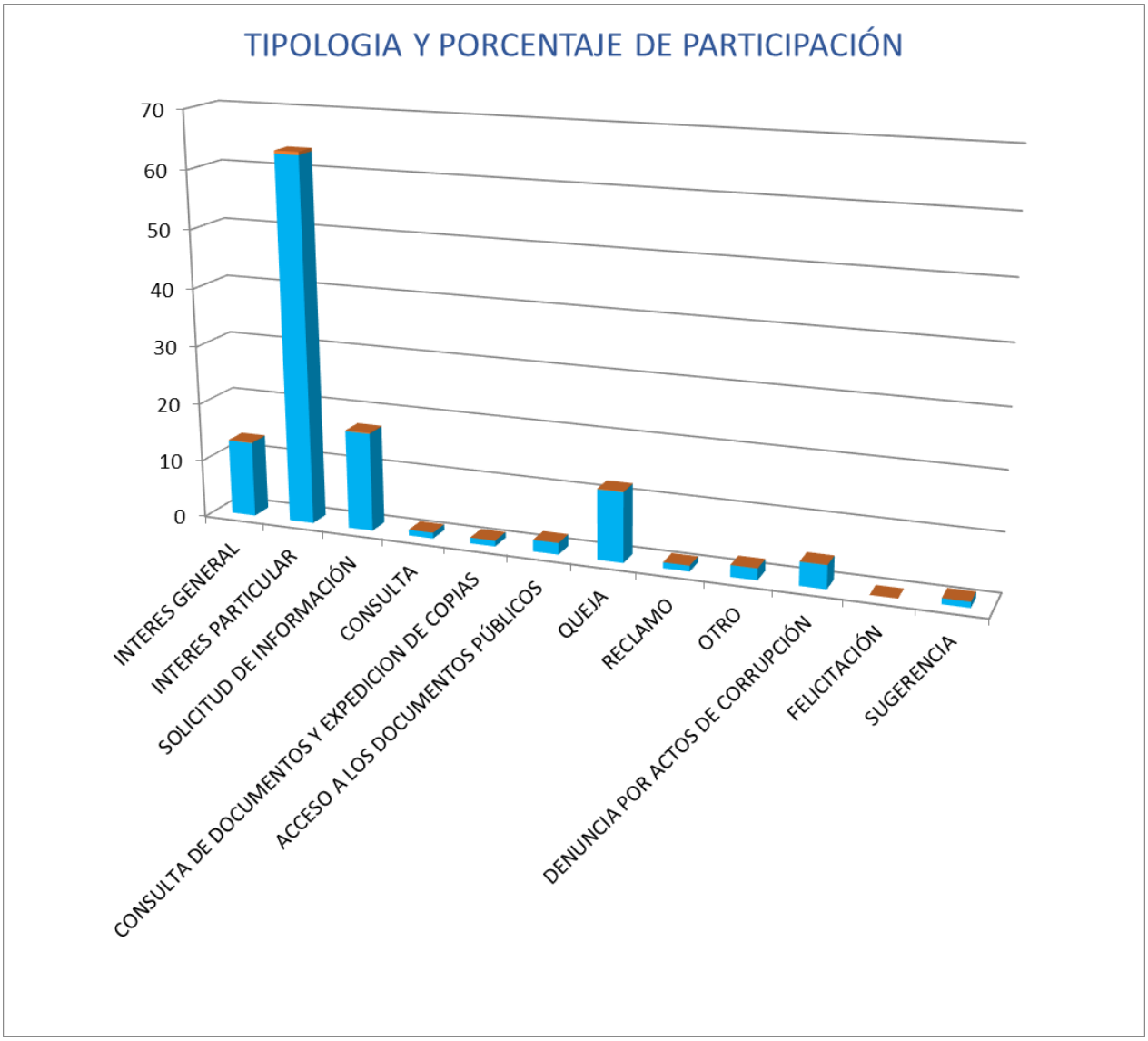
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de julio.

CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	13	11%
INTERES PARTICULAR	63	54%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17	15%
CONSULTA	1	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	1	1%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	2	2%
QUEJA	12	10%
RECLAMO	1	1%
OTRO	2	2%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	3%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
TOTAL	**117**	**100%**

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de julio de 2022, son las solicitudes de Interés particular con 63 solicitudes y un 54% de participación, seguida por las solicitudes de información con 17 peticiones y 15% de participación; y en tercer solicitudes de interés General con 13 peticiones y un porcentaje de participación del 11%, son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

La reactivación económica y la flexibilización de las medidas contra el Covid 19 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 julio, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular, las quejas, las peticiones de interés general y las solicitudes de información, 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 evaluandoprogramas, 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.

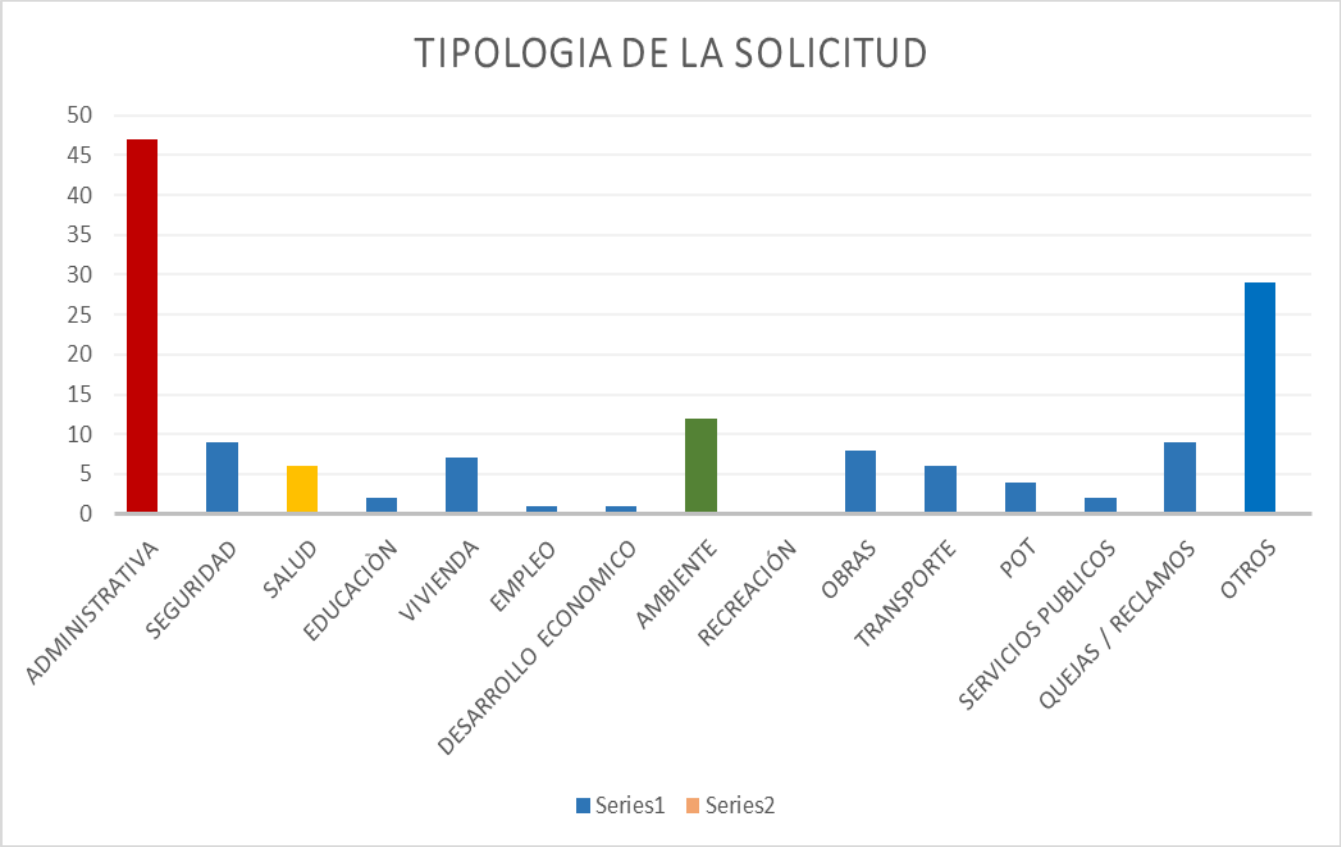
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	47	33%
SEGURIDAD	9	6%
SALUD	6	4%
EDUCACIÒN	2	1%
VIVIENDA	7	5%
EMPLEO	1	1%
DESARROLLO ECONOMICO	1	1%
AMBIENTE	12	8%
RECREACIÓN	0	0%
OBRAS	8	6%
TRANSPORTE	6	4%
POT	4	3%
SERVICIOS PUBLICOS	2	1%
QUEJAS / RECLAMOS	9	6%
OTROS	29	20%
TOTAL	143	100%

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 la Dirección administrativa con 47 peticiones y 33% de participación se ubica enel primer lugar, en el segundo lugar encontramos el ítem otros con 29 solicitudes y 20% de participación seguido de Ambiente con 12 peticiones y 8% de participación y seguridad con 9 y 6% de participación, el resto de tipologías se encuentran entre un rango del 1%, 2% 3% y 4% de la participación en el global de la clasificación.

El total 143 ítems es determinado por encima de las 117 solitudes del mes de julio, 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 realizados por el ciudadano, toda vez que en varias oportunidades no solamente solicitan una cosa sino dos o tres.



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 administrativa, otros, ambiente y seguridad como las variables más categorizadas.

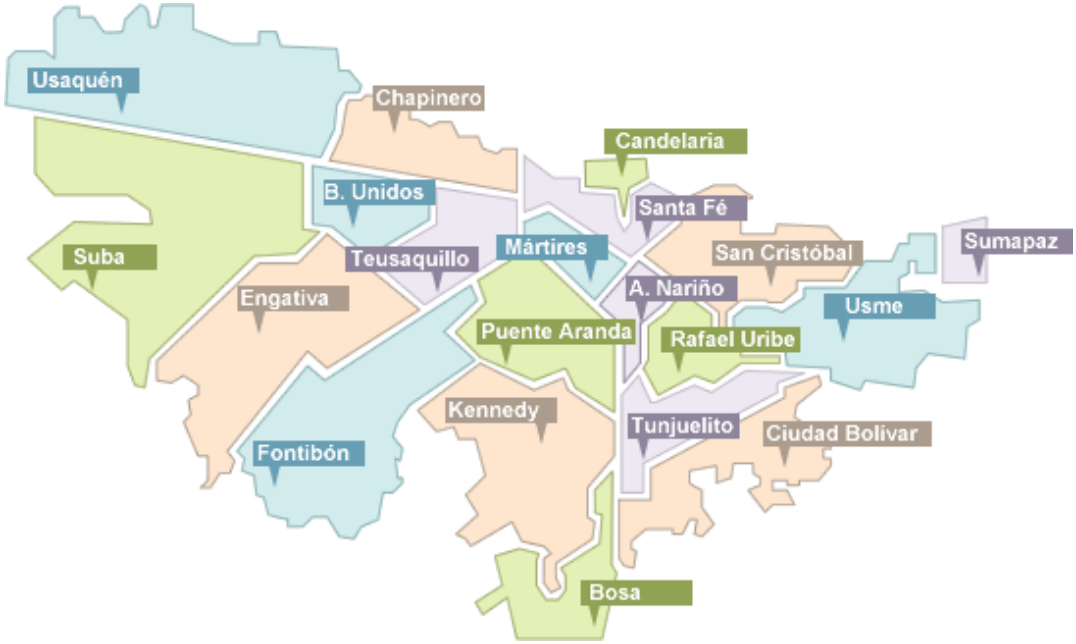
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandes diferencias entre los ítems relacionados.

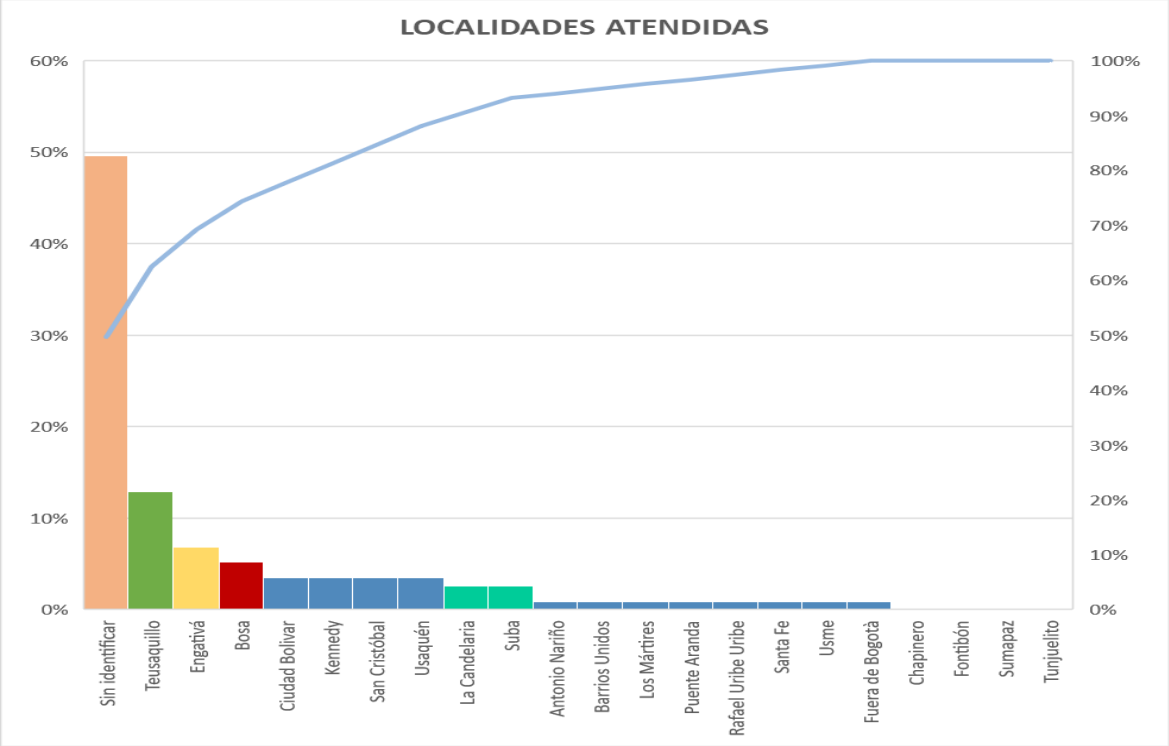
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES	TOTAL, **USUARIOS**	% PART
Antonio Nariño	**1**	**1%**
Barrios Unidos	**1**	**1%**
Bosa	**6**	**5%**
Chapinero	**0**	**0%**
Ciudad Bolívar	**4**	**3%**
Engativá	**8**	**7%**
Fontibón	**0**	**0%**
Kennedy	**4**	**3%**
La Candelaria	**3**	**3%**
Los Mártires	**1**	**1%**
Puente Aranda	**1**	**1%**
Rafael Uribe Uribe	**1**	**1%**
San Cristóbal	**4**	**3%**
Santa Fe	**1**	**1%**
Suba	**3**	**3%**
Sumapaz	**0**	**0%**
Teusaquillo	**15**	**13%**
Tunjuelito	**0**	**0%**
Usaquén	**4**	**3%**
Usme	**1**	**1%**
Fuera de Bogotá	**1**	**1%**
Sin identificar	**58**	**50%**
TOTAL	**117**	**100%**

Cuadro No. 4

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia de acuerdo con el cuadro número 4, Sin identificar su localización geográfica, 58 solicitudes y una participación de 50% es el ítem con más participación la localidad de Teusaquillo con 15 peticiones esto corresponde al 13% de participación, Engativá con 8 solicitudes y 7% de participación seguida de Bosa con 6 de solicitudes y 5% de participación; son las localidades con más peticiones, las demás localidades presentan porcentajes similares de participación ycompletan 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 Bolivar
Fontibón
Bosa


LOCALIDADES ATENDIDAS
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
Sin identificar
Teusaquillo
Engativá
Bosa
Ciudad Bolivar
Kennedy
San Cristóbal
Usaquén
La Candelaria
Suba
Antonio Nariño
Barrios Unidos
Los Mártires
Puente Aranda
Rafael Uribe Uribe
Santa Fe
Usme
Fuera de Bogotà
Chapinero
Fontibón
Sumapaz
Tunjuelito

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 JULIO

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	**57**	**49%**
COMPARTIDA	**3**	**2%**
TRASLADO POR COMPETENCIA	**57**	**49%**
TOTAL, SDQS	**117**	**100%**

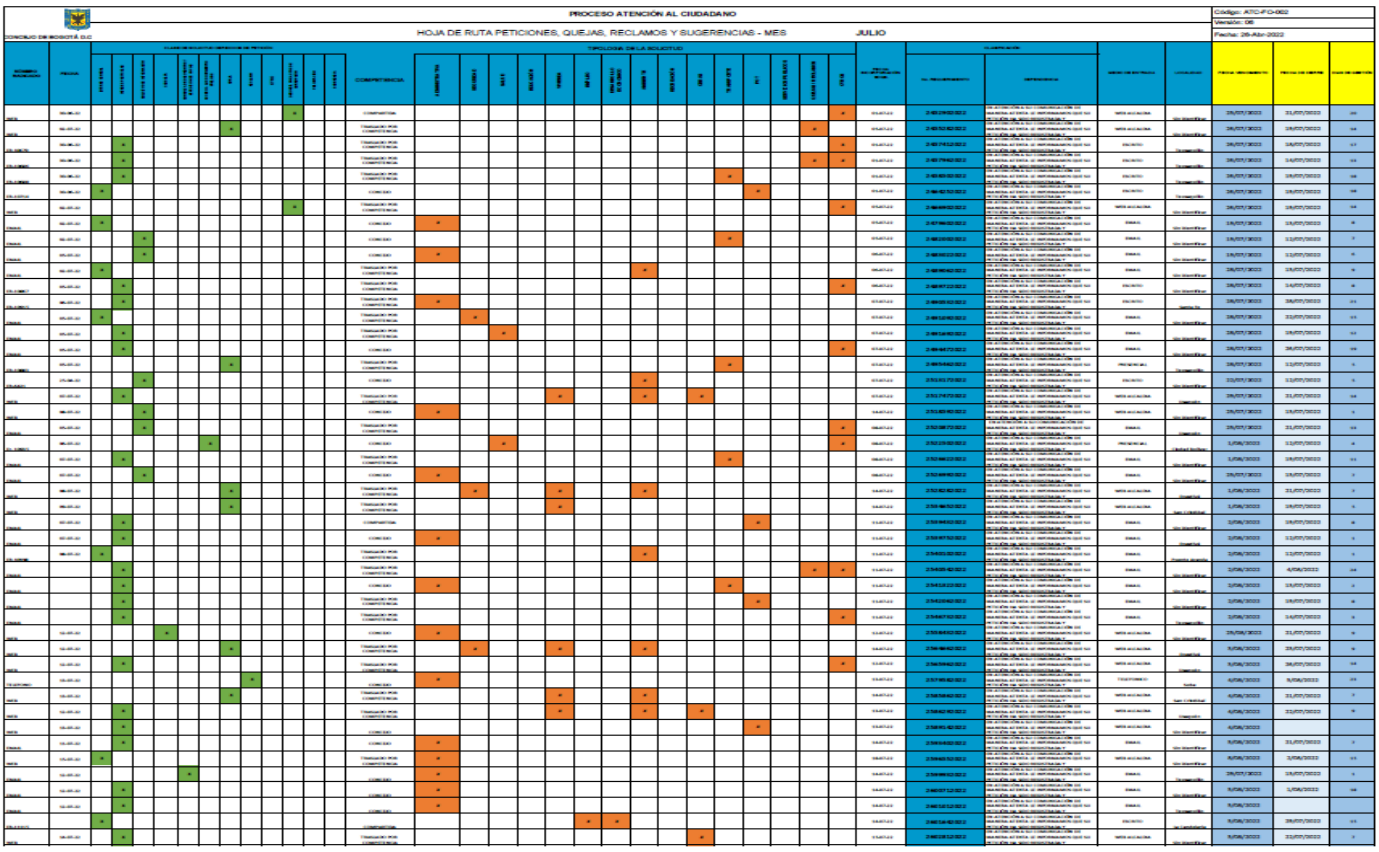
Cuadro 5

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 182 peticiones registradas para el mes de julio, 57 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá y lo que implica una participación de 49%, 57 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 49%, y de manera compartida se gestionaron 3 peticiones para un 2% de la gestión.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE JULIO 2022. 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 julio de 2022, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de julio de 2022, a través del SDQS.

Esta hoja de ruta, contiene cambios que incluyen otros ítems de mediciones que se hacen necesarios para la medición de la gestión de las peticiones por parte del Concejo de Bogotá, estos cambios fueron revisados e incluidos en la versión 06 del 26 de abril de 2022.

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 de Bogotá, 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. 26

LUGAR: CENTRO DOMINICO ADMINISTRATIVO DISTRITAL - CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

FECHA: 6-07-2022

HORA DE INICIACIÓN: 10:15 AM HORA DE FINALIZACIÓN: 10:35 AM

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

DORA ELVIRA GROSS MELO

DESARROLLO

Siendo la(s) 10:15, 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 actas de 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 solicitado a 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 JULIO DE 2022

Para el mes de julio de 2022, 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 Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La secretaria general reporta Siete (7) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS MES DE JULIO 2022								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISION DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INFORMACION	0	5	0	0	0	0	0	5
DERECHO DE PETICION DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE	0	2	0	0	0	0	0	2
DERECHO DE PETICION DE ACCESO A LOS	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
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**0**	**7**	**0**	**0**	**0**	**0**		**7**

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE JULIO 2022

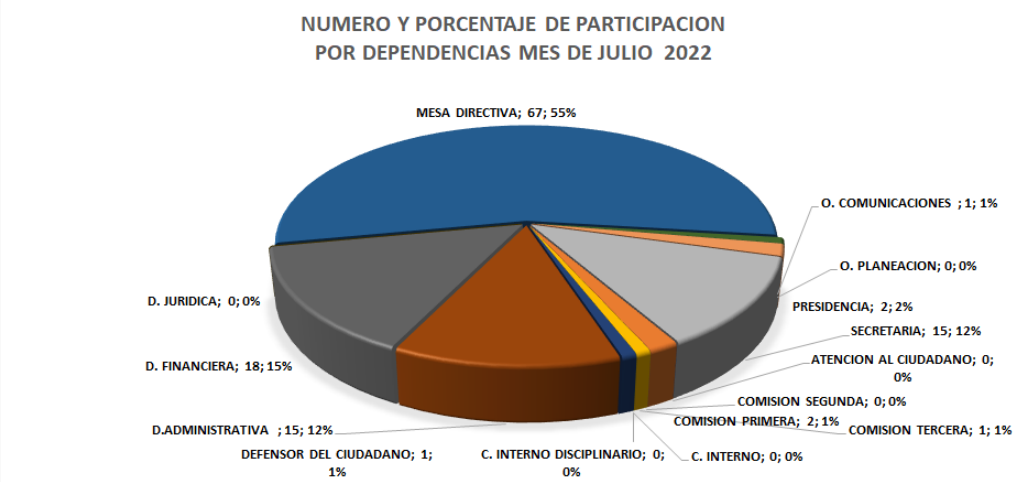
Durante el presente mes de julio, ingresaron 117 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones, que por competencia deben dar respuesta de fondo, como se puede observar en el siguiente cuadro.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS MES DE JULIO 2022		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PORCENT
ATENCION AL CIUDADANO	0	0%
COMISION PRIMERA	2	2%
COMISION SEGUNDA	0	0%
COMISION TERCERA	1	1%
C. INTERNO	0	0%
C. INTERNO DISCIPLINARIO	0	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	1%
D.ADMINISTRATIVA	15	12%
D. FINANCIERA	18	15%
D. JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	67	55%
O. COMUNICACIONES	1	1%
O. PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	2	2%
SECRETARIA	15	12%
TOTAL	**122**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a Atención al Ciudadano y la Mesa Directiva con 111 y 67 requerimientos gestionados; lo anterior, teniendoen 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 tercer lugar, tenemos la Dirección Administrativa con 15 requerimientos y 12% de participación dentro del gran total, la Dirección Financiera con 18 requerimientos 15% de participación y la Secretaria General con 15 solicitudes 12% de participación; 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 117 solicitudes recibidas durante el presente mes.



Gráfica No. 5

Es de aclarar que el número de solicitudes varía, ya que algunas de ellas son asignadas a más de una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA PARA EL MES DE JULIO 2022

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "*Encuesta de Percepción Ciudadana*" que diligencian los ciudadanos con el fin de medir el grado de satisfacción y percepción que tienen respecto a la atención presencial brindada en el Concejo de Bogotá D.C. en el marco del "*Proceso de Atención a la Ciudadanía*" durante el mes de julio de 2022. Las preguntas realizadas en la encuesta referida son las siguientes:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?				
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?				
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.				
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?				
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:				
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:				
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,				
Finalmente, Su consulta fue resuelta SI _____ NO _____				

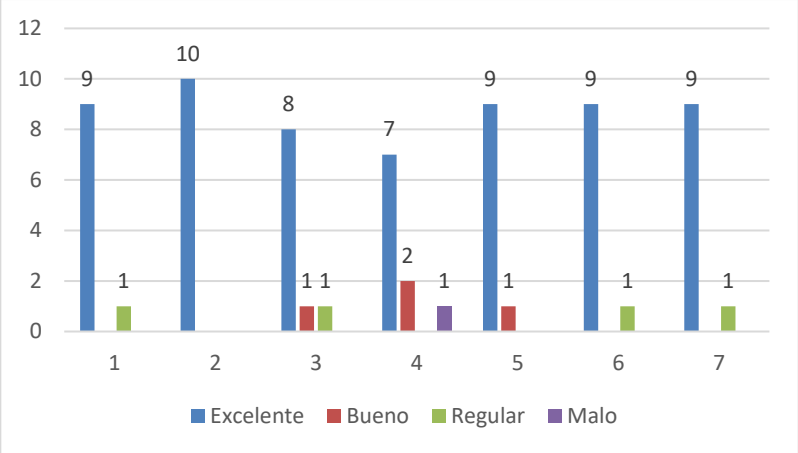
Para el desarrollo del presente es importante resaltar que se consideraron aspectos como: actitud, capacidad de información, lenguaje, tiempo de espera, nivel de respuesta, espacio de atención, por ello y con el fin de atender el nivel de percepción de la ciudadanía se realizaron un total de 13 encuestas realizadas a los ciudadanos que acudieron a las instalaciones de la entidad.

En dichas encuestas, tal como se evidencia en el recuadro anterior, se realizaron siete (07) preguntas, tendientes a determinar el nivel de satisfacción de los ciudadanos asistentes, los cuales se medían de la siguiente manera: 1. Excelente; 2. Bueno; 3. Regular; y 4. Malo. De acuerdo con lo anterior, procederemos a determinar, en consonancias con las preguntas, cual fue el grado de satisfacción de la atención:

En el siguiente recuadro se puede identificar el número de respuesta dependiendo el tipo de pregunta y los grados de satisfacción, en los siguientes términos:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	9		1	
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	10			
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	8	1	1	
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	7	2		1
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	9	1		
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	9		1	
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	9		1	

Tabla 2



Grafica 1

Por lo anterior, procederemos a extraer de la tabla y la gráfica anterior, los datos relevantes:

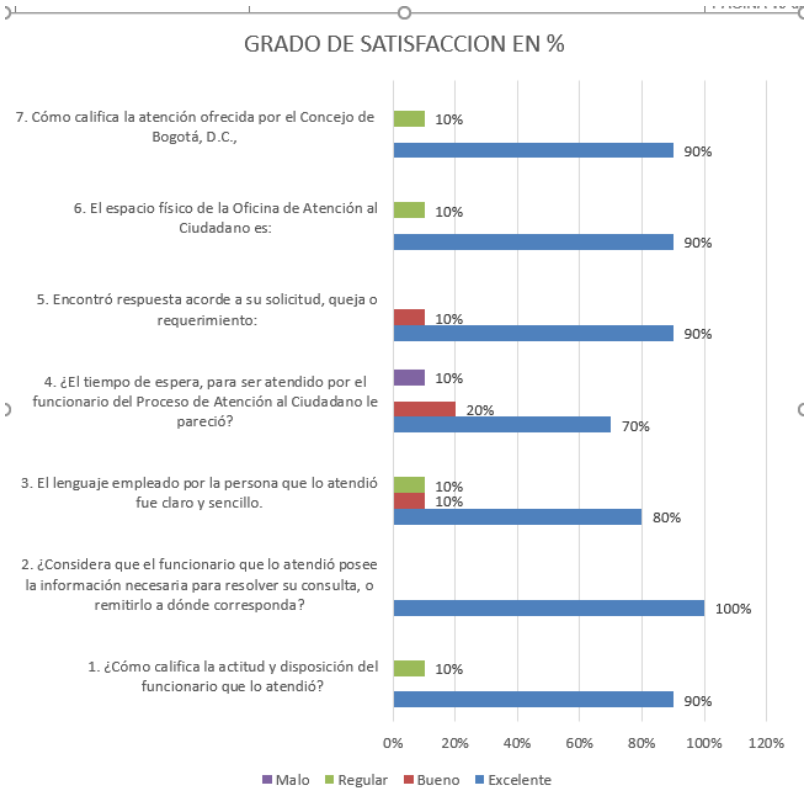
1. Las 10 personas encuestadas coincidieron en que el funcionario que los atendió poseía la información necesaria para resolver su consulta o remitirlo a donde corresponda.

2. 7 de las 10 personas encuestadas consideraron que el tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano fue excelente, sin embargo 1 de ellos considero que fue Malo. Cabe anotar que el ciudadano realizo una salvedad y manifestó que es Malo porque no se ha dado respuesta a una solicitud por parte la Oficina de Secretaria General.

Ahora bien, es importante identificar el porcentaje de satisfacción, en consonancia con el 100% de las personas encuestadas de acuerdo a las preguntas realizadas:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	90%		10%	
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	100%			
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	80%	10%	10%	
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	70%	20%		10%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	90%	10%		
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	90%		10%	
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	90%		10%	

Tabla 3



Grafica 2

Teniendo en cuenta los gráficos anteriores se puede evidenciar que el grado de satisfacción de

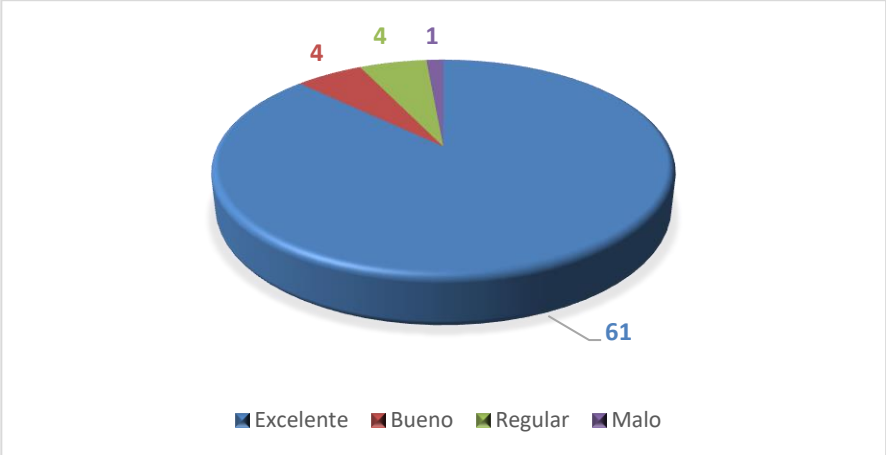
las 10 personas que realizaron la encuesta, EL 87% de las respuestas dadas fueron “Excelente”, el 6% corresponde al ítem “Bueno”, el 6% de las respuestas dadas fueron “Regular” y el 1% corresponde a las respuesta calificadas como “Malo”.

- El 10% de los ciudadanos consideraron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue regular.
- El 10% de los ciudadanos consideraron que el leguaje de la persona que lo atendió no fue claro ni sencillo
- El 10% de los encuestados manifestaron que el espacio físico de la oficina de atención al ciudadano es regular
- El 10% de las personas encuestadas califica como regular la atención ofrecida por atención al ciudadano.
-

TABLA DE FRECUENCIA

VARIABLES	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa
	Fi	Fi Acumulada	%
Excelente	61	61	87%
Bueno	4	65	6%
Regular	4	69	6%
Malo	1	70	1%
TOTAL	70		100%

Tabla 4



Grafica 4

En la tabla de frecuencia anterior podemos ver reflejado una descripción general de la población de estudio a la cual se le realizó la encuesta de satisfacción, se puede observar que existe una moda de la variable excelente la cual tiene una frecuencia absoluta de 61 que corresponde a una relación porcentual o frecuencia relativa del 87%.

La moda como valor que aparece con mayor frecuencia en la encuesta de satisfacción fue excelente, en la pregunta: "¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?", con un 100% de las respuestas dadas por los ciudadanos.

De igual forma, solo el 1% de las preguntas, fueron calificadas como "Malo", dado que a la fecha, el peticionario no había recibido respuesta por parte de la Secretaria General del Concejo de Bogotá. Es importante tener en cuenta que dicha inconformidad no es de la esfera del proceso de atención al ciudadano, sino que hace referencia a la falta de atención de la Secretaria General.

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante resaltar que el 70% de las personas encuestadas manifestaron que el tiempo de espera fue excelente y el 20% de ellas, consideraron que fue bueno,

En síntesis, de acuerdo con las encuestas tomadas por el área de Atención al Ciudadano en la actividad, se realizó de acuerdo a lo esperado y cumplió el objetivo buscado. Así mismo, el informe de la Encuesta de Percepción Ciudadana, hace parte integral del presente informe.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JULIO DE 2022

Con el fin de desarrollar el trámite y seguimiento oportuno a las peticiones, quejas reclamos y/o sugerencias recibidas en la Corporación, se actualiza el Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, el cual queda aprobado el 29 de junio de 2022 entrando en vigencia en el mes de Julio del presente año.

DIRECCIÓN JURÍDICA
Concejo de Bogotá D.C.
Calle 36 # 28A - 41
Teléfono: 2088210 Ext 8110
direccionjuridica@concejobogota.gov.co

Para: ADELAIDA LÓPEZ ALVARADO

mar, 12 jul 2022 a la(s) 10:08, OFICINA ASESORA DE PLANEACION (planeacion@concejobogota.gov.co) escribió:

Cordial saludo

Con ocasión a la aprobación de documentos en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño celebrado el pasado día 29 de junio del 2022.

Amablemente solicitamos las firmas pertinentes en el Documento (Procedimiento_atención a la Ciudadanía) ATC-PR-001, en aras de proceder a su publicación.

Sin otro particular,

OFICINA ASESORA DE PLANEACION
Concejo de Bogotá D.C.
Web: https://concejodebogota.gov.co
PBX: 601 – 2088210 Ext 8320
Bogotá- Colombia

CONCEJC

Aviso Legal "La información contenida en este me

- **REUNIONES VIRTUALES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO**

1. Reuniones de seguimiento de actividades proceso de Atención al Ciudadano

2. Reunión Servicio al Ciudadano – Dirección Jurídica PRESENCIAL, jueves, 21 julio · 8:30 am, lineamientos y cumplimiento de los procedimientos.

- **APOYO A LA SESIÓN PLENARIA – RENDICIÓN DE CUENTAS**

1. Convocatoria

La Mesa Directiva de la Corporación, presidida por el Concejal Samir José Abisambra, pretende acercar los espacios de transparencia a la ciudadanía e incentivarla a participar y ejercer su derecho de control sobre las instituciones del Estado. Se incentivó la participación, mediante la siguiente invitación.

2. Tema

Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá. Sesión semipresencial, con un formato que dio lugar a la conversación entre los concejales y concejalas e integró a la ciudadanía que los acompañó al ejercicio de manera presencial o a través de los canales de Facebook y YouTube del Concejo de Bogotá.

3. Fecha – Hora - Lugar

Audiencia Pública realizada el día 28 de julio de 2022, hora 9:00 am, lugar Salón Comuneros en la sede principal del Concejo de Bogotá.

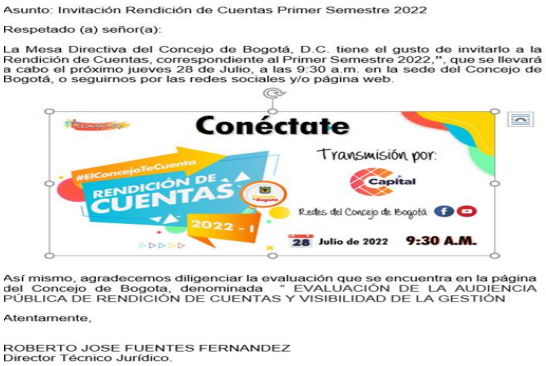
4. Difusión de la Audiencia Pública

- Radio
- Prensa
- Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube)
- Página web del Concejo
- Invitación Directa

5. Invitados

En el salón Comuneros de esta Corporación, se presentó la rendición de cuentas de la gestión del Concejo de Bogotá D.C., primer semestre del 2022, en la que el Proceso de Atención al Ciudadano, prestó su apoyo para invitar a más de **2922** entidades y ciudadanos en general, mediante comunicación emitida por el Director Jurídico y socializada por el Proceso.

Se envió por correo electrónico, la siguiente invitación a los grupos de interés relacionados a continuación.



Asunto: Invitación Rendición de Cuentas Primer Semestre 2022

Respetado (a) señor(a):

La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C. tiene el gusto de invitarlo a la Rendición de Cuentas, correspondiente al Primer Semestre 2022,", que se llevará a cabo el próximo jueves 28 de Julio, a las 9:30 a.m. en la sede del Concejo de Bogotá, o seguirnos por las redes sociales y/o página web.

Así mismo, agradecemos diligenciar la evaluación que se encuentra en la página del Concejo de Bogota, denominada " EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y VISIBILIDAD DE LA GESTION

Atentamente,

ROBERTO JOSE FUENTES FERNANDEZ
Director Técnico Jurídico.

- Asociaciones
- Autoridades Indígenas
- Colegios
- Instituciones, ONG, Comisiones de Derechos humanos

- Fundaciones
- Sindicatos
- Universidades
- Comunidad en general
- Funcionarios

Asunto: Invitación Rendición de Cuentas Primer Semestre 2022

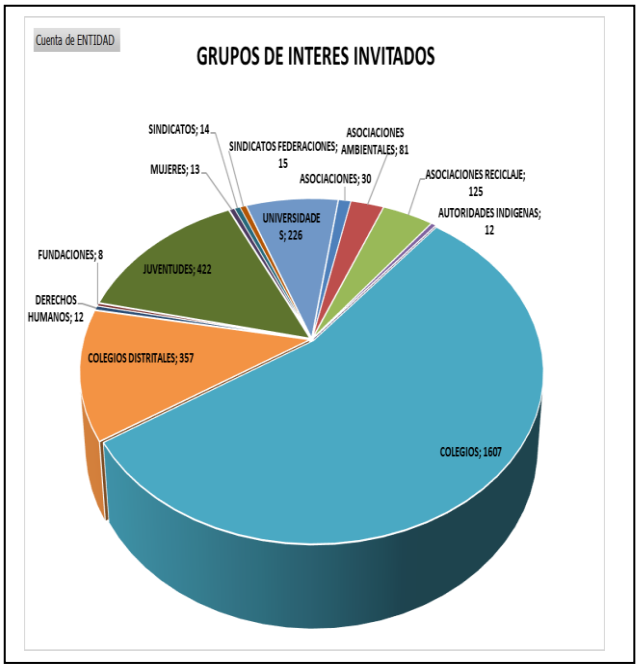
Respetado (a) señor(a):

La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C. tiene el gusto de invitarlo a la Rendición de Cuentas, correspondiente al Primer Semestre 2022,", que se llevará a cabo el próximo jueves 28 de Julio, a las 9:30 a.m. en la sede del Concejo de Bogotá, o seguirnos por las redes sociales y/o página web.

Así mismo, agradecemos diligenciar la evaluación que se encuentra en la página del Concejo de Bogota, denominada " EVALUACIÓN DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y VISIBILIDAD DE LA GESTIÓN

Atentamente,

ROBERTO JOSE FUENTES FERNANDEZ
Director Técnico Jurídico.



Etiquetas de fila	Cuenta de ENTIDAD
ASOCIACIONES	30
ASOCIACIONES AMBIENTALES	81
ASOCIACIONES RECICLAJE	125
AUTORIDADES INDIGENAS	12
COLEGIOS	1607
COLEGIOS DISTRITALES	357
DERECHOS HUMANOS	12
FUNDACIONES	8
JUVENTUDES	422
MUJERES	13
SINDICATOS	14
SINDICATOS FEDERACIONES	15
UNIVERSIDADES	226
Total general	**2922**

6. Actividades desarrolladas

El Proceso de Atención al Ciudadano, convocó a todos sus integrantes, quienes debidamente identificados con las chaquetas y carnets correspondientes, acudieron para apoyar la logística del evento.

El Concejo de Bogotá decidió implementar una estrategia de rendición de cuentas integrando diferentes metodologías y canales de comunicación que ampliaran el alcance de este ejercicio de transparencia y vincularan a la ciudadanía a lo largo de la audiencia.

Entre los temas más destacados durante este periodo estuvieron: Modificación del Reglamento Interno de Concejo de Bogotá, autorización el cupo de endeudamiento en Bogotá y el control político a la plataforma BogData. Conforme a lo anterior, las comisiones informaron:

Comisión Primera de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial.

En representación de la comisión, rindió el informe la Concejala Ana Teresa Bernal, e informo:

- 108 Proyectos de Acuerdo de las diferentes bancadas;
- Sobre las proposiciones de control político se radicaron 104, siendo priorizadas 8 y debatidas 14;
- De igual manera resaltó que temas como: maternidad y paternidad temprana, la revisión del POT y cambios de la metodología de estratificación en la ciudad, fueron destacados.

Comisión Segunda de Gobierno

En representación de la comisión, el presidente de esta Concejal Nelson Cubides, rindió su informe, en los siguientes términos:

- Reportó que radicaron 135 Proyectos de Acuerdo, se logró aprobar 9 de ellos, entre los que estuvieron: la Reforma del Reglamento Interno del Concejo de Bogotá, el “Ajedrez Social” - como estrategia de convivencia ciudadana – y, la Región Metropolitana que desafortunadamente no se pudo aprobar.

Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público

El concejal Libardo Asprilla, en representación de la comisión, rindió las cuentas de su gestión, de la siguiente manera:

- Presentaron 50 Proposiciones, con temas de control político como: el desempleo en la ciudad, tarifas y sostenibilidad financiera del Sistema Integrado de Transporte - SITP recordando que, el enfoque diferencial es un mecanismo para analizar y evaluar todo lo que tiene que ver con las diversidades, que garantice los derechos con inclusión.

Posteriormente, cada una de las bancadas informo sobre las proposiciones de control político radicadas, los proyectos de ley radicados y debatidos, y los que fueron aprobadas, así como los principales temas que trataron.

Informe Defensor Del Ciudadano

Finalmente, el doctor Carlos Ernesto Segura Hortua, rindió informe sobre la gestión realizada por parte de la oficina del Defensor del Ciudadano, - Atención al Ciudadano en el primer semestre del año 2022 e informo que se han respondido con eficiencia y eficacia todas las solicitudes de los ciudadanos, respondiendo de forma oportuna, calidad y clara al ciudadano sus peticiones y sobre todo, buscar dar un solución de fondo a las mismas.

Durante el primer semestre del año 2022, ha gestionado 752 peticiones recibidas en la Corporación, las cuales han sido asignadas a las diferentes áreas de la Entidad; siendo la mesa directiva la que mayor numero atiende. Dichas peticiones, han sido trasladas a distintas entidades distritales, nacionales e incluso privadas, a fin de buscar respuesta definitiva para el ciudadano.

El Proceso Defensor del Ciudadano, ha realizado 162 requerimientos de seguimientos, a fin de que los términos de respuesta se cumplan cabalmente

El informe de Rendición de Cuentas hace parte integral del presente informe.

Recomendaciones y Conclusiones

1. 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.

2. 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.

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 calidad y 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

a demás, 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.

Mediante la modalidad de regreso a la presencialidad, la oficina de atención al ciudadano reactiva de manera presencial sus actividades en la corporación realizando el respectivo seguimiento y atendiendo a las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá Te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correo Institucional de atención al ciudadano y la apertura de la oficina para la ciudadanía.

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