ATENCION A LA CIUDADANIA

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

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 debidamentedetallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: ATC-FO-002 PQRS V06 del 26-Abr-2022, que han sido clasificados y tramitadas con corte a 31 de octubre 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 deoctubre de 2022, 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 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 octubre.

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 PúblicaDistrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de octubre 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 octubre se recibieron 30 peticiones equivalente al 23% 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 octubre, se recibieron 14 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 octubre no se recibieron solicitudes 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. Eneste mes de octubre se recibieron 76 peticiones, que equivalen al 57%.

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 deoctubre se recibieron 13 peticiones de forma presencial, equivalente al 10%.

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 laentidad. Para este mes de octubre 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 octubre no se recibieron peticiones.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

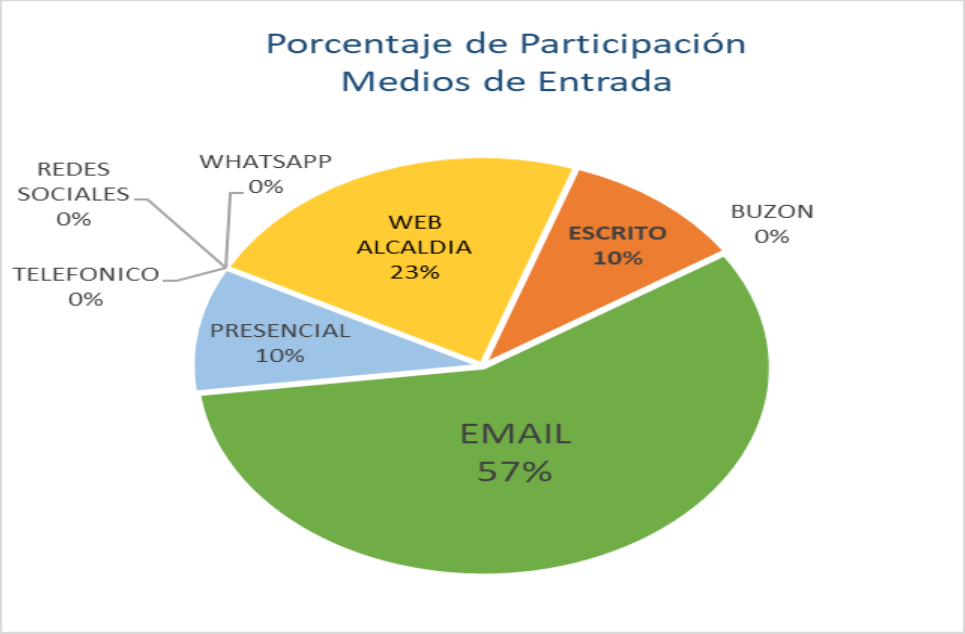
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes octubrede 2022, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canalesde ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS ENERO	%
ESCRITO	14	11%
BUZON	0	0%
EMAIL	76	57%
PRESENCIAL	13	10%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WHATSAPP	0	0%
WEB ALCALDIA	30	23%
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 octubre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico con 76 peticiones que corresponden al 57%; en el segundo lugar con 30 peticiones y un 23% de participación, es la Web Alcaldía Bogotá Te Escucha y en tercer lugar con 14 y un porcentaje de participación del 11%, es el medio escrito, manteniéndose la tendencia de las solicitudes con respectoal mes anterior.

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



Grafica No. 1

El total de requerimientos recibidos durante el mes de octubre, equivalen a ciento treinta y tres (133) 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

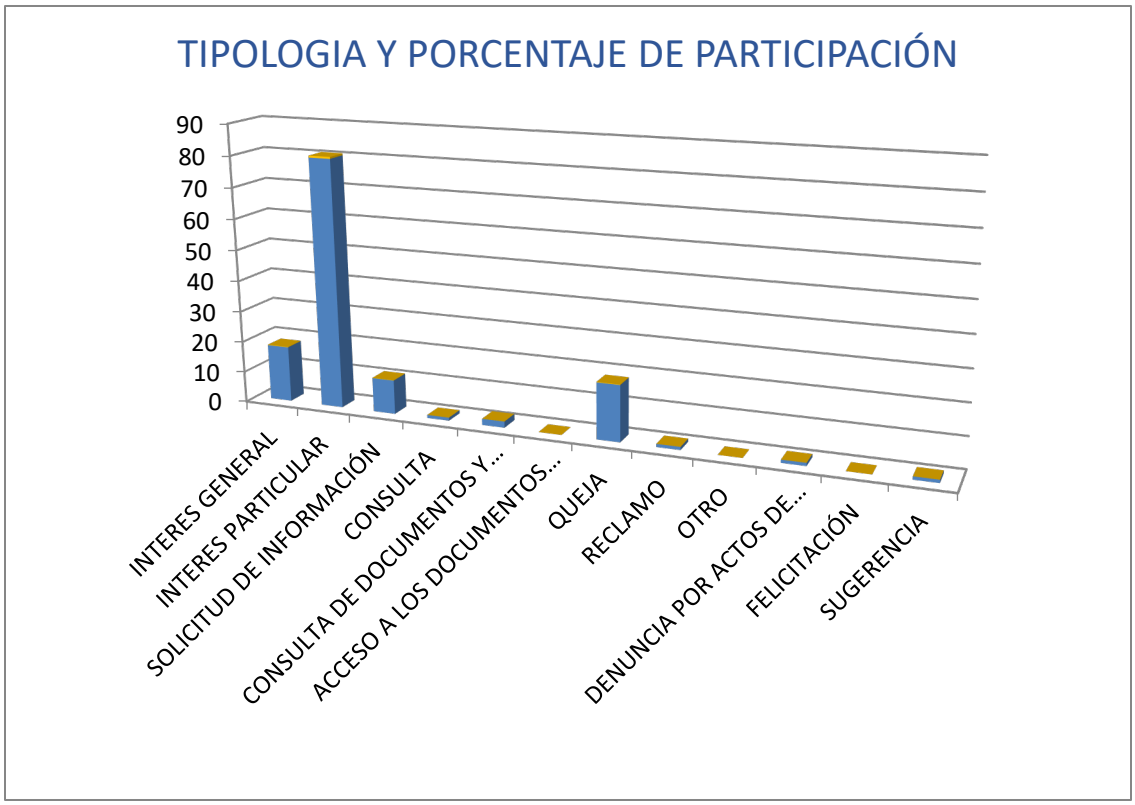
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de octubre.

CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
INTERES GENERAL	18	14%
INTERES PARTICULAR	80	60%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	11	8%
CONSULTA	1	1%
CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	2	2%
ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0%
QUEJA	18	14%
RECLAMO	1	1%
OTRO	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1%
FELICITACIÓN	0	0%
SUGERENCIA	1	1%
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 31 de octubre de 2022, son las solicitudes de Interés particular con 80 peticiones y un 60% de participación, seguida por las solicitudes interés General y Queja con 18 peticiones y 14% de participación; y en tercer lugar las solicitudes de información con 11 peticiones y un porcentaje de participación del 8%, 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 consultas de los ciudadanos se refirieron a temas derivados a los debates de la Región Metropolitana. En menor proporción continúan registrándose solicitudes relacionadas en intereses particulares de los ciudadanos.



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes octubre, 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 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.

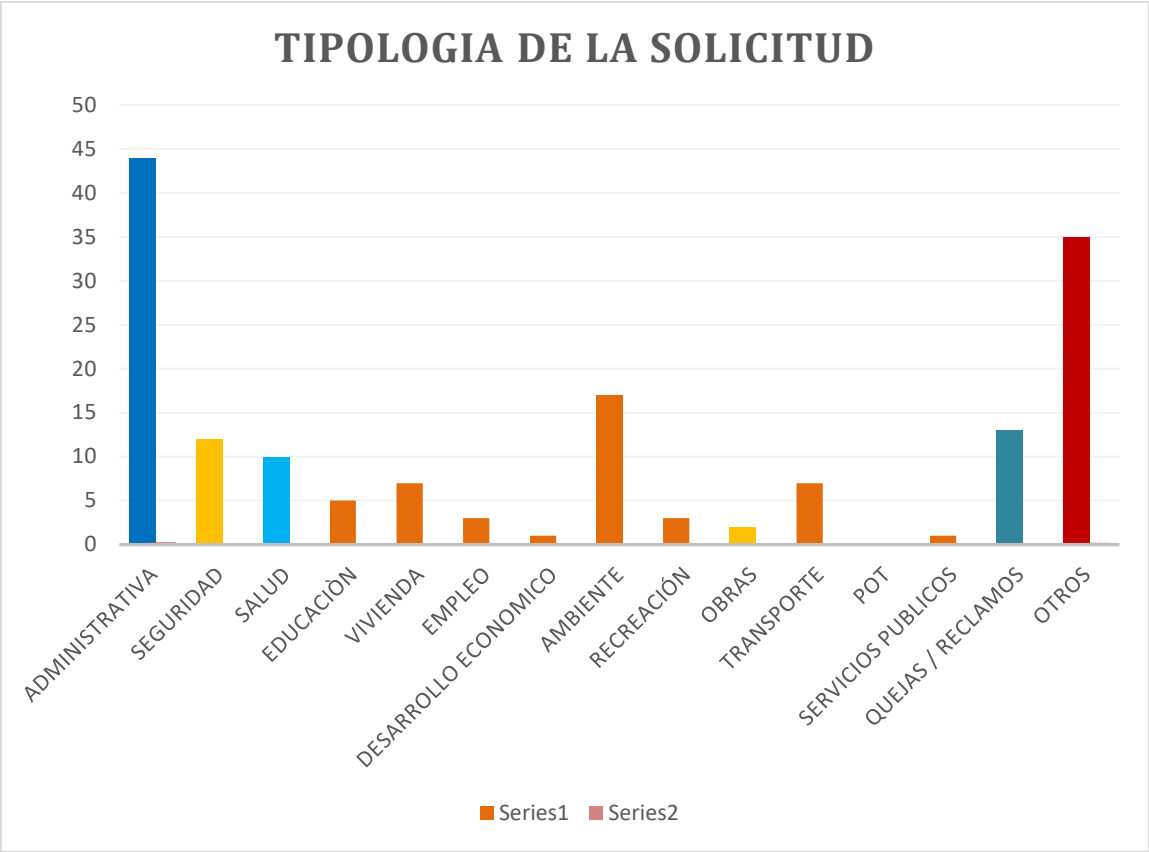
CLASIFICACIÓN DE LA SOLICITUD

TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD	TOTAL	%
ADMINISTRATIVA	44	28%
SEGURIDAD	12	8%
SALUD	10	6%
EDUCACIÒN	5	3%
VIVIENDA	7	4%
EMPLEO	3	2%
DESARROLLO ECONOMICO	1	1%
AMBIENTE	17	11%
RECREACIÓN	3	2%
OBRAS	2	1%
TRANSPORTE	7	4%
POT	0	0%
SERVICIOS PUBLICOS	1	1%
QUEJAS / RECLAMOS	13	8%
OTROS	35	22%
TOTAL	**160**	**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 visualizarque la clasificación determina que administrativa con 44 peticiones y 28% de participación se ubica enel primer lugar, en el segundo lugar encontramos el ítem otros con 35 solicitudes y 22% de participación, seguido de ambiente 17 peticiones y 11% de participación, quejas y reclamos 13 peticiones y 8% de participación y seguridad 12 peticiones y 8% de participación, seguida de salud con 10 y 6%, se visualizan con los mayores porcentajes.

El total 160 ítems es determinado por encima de las 133 solitudes del mes de octubre, 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. Así mismo, las barras reflejan los conteos de los datos calculados para esta tipología. Los valores de los distintos niveles identifican a administrativa, otros, quejas/reclamos y obras y seguridad como las variables más categorizadas.

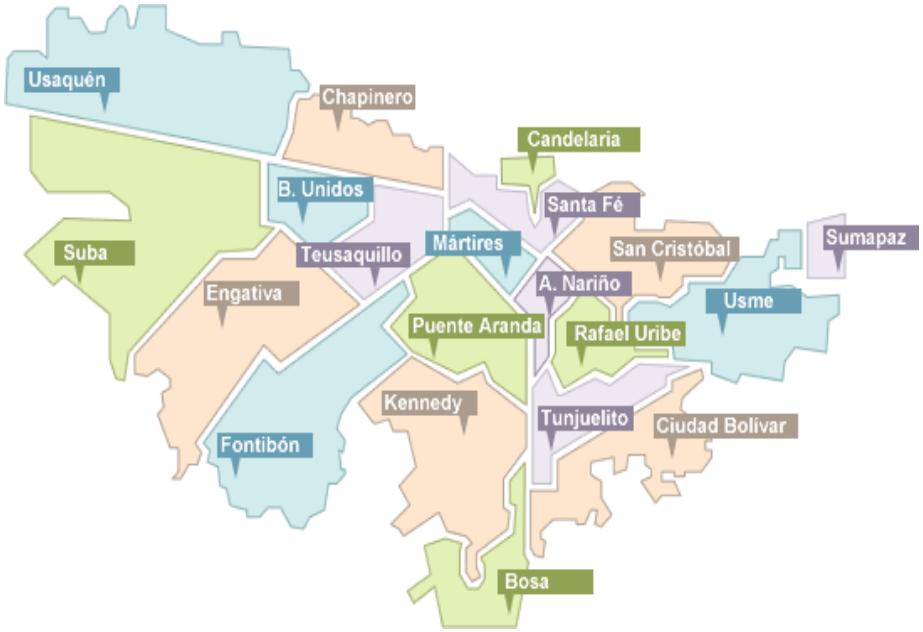
Las diferencias en las alturas de las barras, muestran los valores de las peticiones, el rango de escala determina las diferencias reales entre los sectores medidos. Se relacionan grandesdiferencias entre los ítems relacionados.

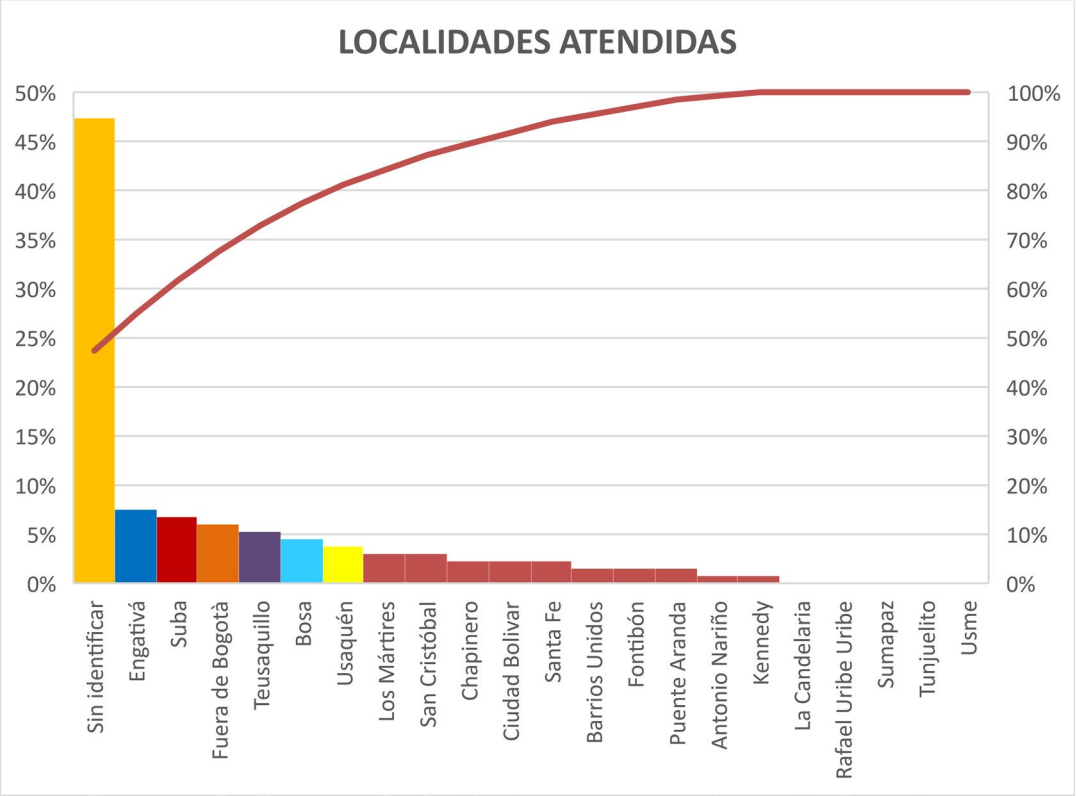
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	**1**	**1%**
Barrios Unidos	**2**	**2%**
Bosa	**6**	**5%**
Chapinero	**3**	**2%**
Ciudad Bolívar	**3**	**2%**
Engativá	**10**	**8%**
Fontibón	**2**	**2%**
Kennedy	**1**	**1%**
La Candelaria	**0**	**0%**
Los Mártires	**4**	**3%**
Puente Aranda	**2**	**2%**
Rafael Uribe Uribe	**0**	**0%**
San Cristóbal	**4**	**3%**
Santa Fe	**3**	**2%**
Suba	**9**	**7%**
Sumapaz	**0**	**0%**
Teusaquillo	**7**	**5%**
Tunjuelito	**0**	**0%**
Usaquén	**5**	**4%**
Usme	**0**	**0%**
Fuera de Bogotá	**8**	**6%**
Sin identificar	**63**	**47%**
TOTAL	**133**	**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, 63 solicitudes y una participación de 47% es el ítem con más participación, la localidad de Engativá con 10 peticiones esto corresponde al 8% de participación, fuera de Bogotá con 8 peticiones y 6% de participación, Teusaquillo 7 solicitudes 5% 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
50%
45%
40%
35%
30%
25%
20%
15%
10%
5%
0%
100%
90%
80%
70%
60%
50%
40%
30%
20%
10%
0%
Sin identificar
Engativá
Suba
Fuera de Bogotá
Teusaquillo
Bosa
Usaquén
Los Mártires
San Cristóbal
Chapinero
Ciudad Bolivar
Santa Fe
Barrios Unidos
Fontibón
Puente Aranda
Antonio Nariño
Kennedy
La Candelaria
Rafael Uribe Uribe
Sumapaz
Tunjuelito
Usme

Grafica No. 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizanpor 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 vezque suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

COMPETENCIA DE LAS PETICIONES MES DE OCTUBRE

COMPETENCIA	CANT SDQS	%
CONCEJO	77	58%
COMPARTIDA	3	2%
TRASLADO POR COMPETENCIA	53	40%
TOTAL SDQS	133	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 132 peticiones registradas para el mes de octubre, 77 fueron atendidas y gestionadas por el Concejo de Bogotá y lo que implica una participación de 58%, 54 peticiones fueron trasladadas a otras entidades según la competencia lo que implica un porcentaje de 46%, y de manera compartida tres (3) solicitudes se gestionaron.

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIASMES DE OCTUBRE 2022. 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 OCTUBRE

Código: ATC-FO-002
Versión: 06
Fecha: 26-Abr-2022

NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD DERECHOS DE PETICIÓN												TIPOLOGIA DE LA SOLICITUD															CLASIFICACIÓN					
		[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	COMPETENCIA	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	FECHA DE CAPTURA EN SDQS	N. REQUERIMIENTO	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
WEB	04-10-22	X												CONCEJO	X														04-10-22	3486622022	WEB ALCALDIA	Los Mártires	25/10/2022	5/11/2022	1
WEB	04-10-22	X												CONCEJO	X														04-10-22	3486702022	WEB ALCALDIA	Los Mártires	25/10/2022	5/11/2022	1
WEB	01-10-22						X							CONCEJO		X	X						X						03-10-22	3461722022	WEB ALCALDIA	Engativá	24/10/2022	19/10/2022	16
WEB	01-10-22						X							TRASLADO POR COMPETENCIA															04-10-22	3464952022	WEB ALCALDIA	San Cristóbal	24/10/2022	19/10/2022	15
WEB	01-10-22						X							TRASLADO POR COMPETENCIA															04-10-22	3466602022	WEB ALCALDIA	San Cristóbal	24/10/2022	19/10/2022	15
WEB	04-10-22		X											CONCEJO	X														04-10-22	3466372022	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	26/10/2022	21/10/2022	17
ER-16740	30-09-22	X												CONCEJO								X							03-10-22	3461812022	PRESENCIAL	Fuera de Bogotá	25/10/2022	14/10/2022	10
ER-16741	30-09-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA											X				04-10-22	3417352022	PRESENCIAL	Ciudad Bolívar	25/10/2022	14/10/2022	9
ER-16742	30-09-22		X											CONCEJO	X														04-10-22	3418582022	PRESENCIAL	Chapinero	25/10/2022	14/10/2022	9
ER-16743	30-09-22		X											CONCEJO	X														04-10-22	3418622022	PRESENCIAL	Teusaquillo	25/10/2022	14/10/2022	9
ER-16744	30-09-22		X											CONCEJO	X														04-10-22	3420062022	PRESENCIAL	Fuera de Bogotá	25/10/2022	14/10/2022	9
ER-16749	30-09-22		X											CONCEJO	X														04-10-22	3420532022	PRESENCIAL	Fuera de Bogotá	25/10/2022	14/10/2022	9
ER-16751	30-09-22		X											CONCEJO	X														04-10-22	3424902022	PRESENCIAL	Chapinero	26/10/2022	14/10/2022	9
ER-16752	30-09-22	X												CONCEJO	X														04-10-22	3424892022	PRESENCIAL	Fuera de Bogotá	26/10/2022	14/10/2022	9
EMAIL	30-09-22		X											CONCEJO					X										04-10-22	3425242022	EMAIL	Sin Identificar	26/10/2022	14/10/2022	9
EMAIL	30-09-22		X											CONCEJO	X														04-10-22	3426272022	EMAIL	Teusaquillo	26/10/2022	10/10/2022	6
WEB	04-10-22		X											CONCEJO	X														04-10-22	3426622022	WEB ALCALDIA	Engativá	26/10/2022	19/10/2022	15
EMAIL	30-09-22			X										TRASLADO POR COMPETENCIA														X	04-10-22	3434452022	EMAIL	Sin Identificar	19/10/2022	21/10/2022	17
EMAIL	01-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA												X			04-10-22	3436662022	EMAIL	Sin Identificar	26/10/2022	18/10/2022	14
EMAIL	03-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA	X														04-10-22	3436142022	EMAIL	Santa Fe	26/10/2022	14/10/2022	9
EMAIL	03-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA			X												04-10-22	3436602022	EMAIL	Sin Identificar	26/10/2022	14/10/2022	9
ER-16876	03-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA			X								X				04-10-22	3437452022	PRESENCIAL	Fuera de Bogotá	26/10/2022	18/10/2022	14
ER-16953	04-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA											X				04-10-22	3438202022	ESCRITO	Sin Identificar	26/10/2022	14/10/2022	9
EMAIL	04-09-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA														X	04-10-22	3438432022	EMAIL	Sin Identificar	26/10/2022	14/10/2022	9
WEB	04-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA								X							06-10-22	3442822022	EMAIL	Engativá	26/10/2022	19/10/2022	13
WEB	05-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA		X						X						X	06-10-22	3456072022	WEB ALCALDIA	Usaquén	27/10/2022	18/10/2022	7
WEB	05-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA		X						X						X	06-10-22	3456142022	WEB ALCALDIA	Usaquén	27/10/2022	20/10/2022	14
WEB	05-10-22		X											TRASLADO POR COMPETENCIA		X						X						X	06-10-22	3456242022	WEB ALCALDIA	Usaquén	27/10/2022	18/10/2022	7
WEB	05-10-22						X							TRASLADO POR COMPETENCIA		X	X					X							06-10-22	3456962022	WEB ALCALDIA	Engativá	27/10/2022	20/10/2022	14
WEB	05-10-22						X							TRASLADO POR COMPETENCIA								X		X					06-10-22	3456952022	WEB ALCALDIA	Engativá	27/10/2022	18/10/2022	7
EMAIL	04-10-22		X											CONCEJO													X	X	06-10-22	3473862022	EMAIL	Usaquén	28/10/2022	18/10/2022	7
EMAIL	05-10-22						X							TRASLADO POR COMPETENCIA			X										X		06-10-22	3478742022	EMAIL	Sin Identificar	28/10/2022	20/10/2022	14
EMAIL	06-10-22		X											CONCEJO					X										06-10-22	3478132022	EMAIL	Sin Identificar	28/10/2022	18/10/2022	7
EMAIL	06-10-22		X											CONCEJO	X														06-10-22	3478812022	EMAIL	Sin Identificar	28/10/2022	1/11/2022	28
WEB	07-10-22									X				CONCEJO													X	X	10-10-22	3506062022	WEB ALCALDIA	Chapinero	31/10/2022	18/10/2022	3
WEB	07-10-22						X							TRASLADO POR COMPETENCIA		X						X			X				10-10-22	3507902022	WEB ALCALDIA	Kennedy	31/10/2022	18/10/2022	3

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS Versión 06_ 26-Abr-2022, se anexa como parte integral del informe del mes de octubre de 2022, donde se detalla la información de cada una delas peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 31 de octubre 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 ingresode la sede principal de la Corporación; un segundo buzón en el Recinto Comuneros y el terceroen 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. 38

LUGAR: Concejo Bogotá - Centro Administrativo Distrital

FECHA: 5-10-2022

HORA DE INICIACIÓN: 8:30 HORA DE FINALIZACIÓN: 9 AM

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Dora Elvira Gross Melo

DESARROLLO

Siendo la(s) 8:30, 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

OBSERVACIONES: No hay buzon

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 principalde 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 DEPENDENCIASPARA EL MES DE OCTUBRE DE 2022

Para el mes de octubre 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 Gestiónde Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha. La secretaria general reporta Siete (14) peticiones.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS								
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	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	6	0	0	0	0	0	6
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	4	0	0	0	0	0	4
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	3	0	0	0	0	0	3
TOTAL	**0**	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**		**14**

PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DEBOGOTA MES DE OCTUBRE 2022

Durante el presente mes de octubre, 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.

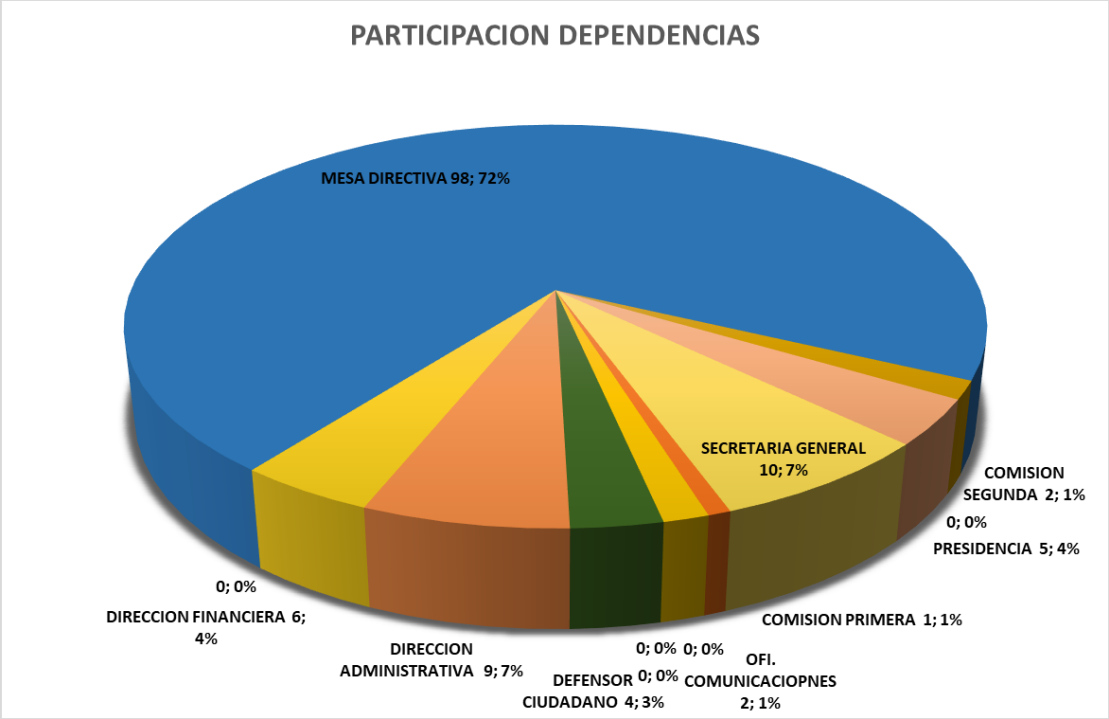
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION POR DEPENDENCIAS		
DEPENDENCIA	**CANTIDAD**	**PORCENTAJE**
ATENCION AL CIUDADANO	133	97%
COMISION PRIMERA	1	1%
COMISION SEGUNDA	2	1%
COMISION TERCERA	0	0%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	0	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	4	3%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	9	7%
DIRECCION FINANCIERA	6	4%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	98	72%
OFICINA A. COMUNICACIONES	2	1%
OFICINA A. DE PLANECION	0	0%
PRESIDENCIA	5	4%
SECRETARIA	10	7%
TOTAL	**137**	**100%**

Durante este mes, las dependencias con mayor número de requerimientos gestionados corresponden a la Mesa Directiva (Atención al Ciudadano) con 98 requerimientos gestionados; 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, la Secretaria General con 10 requerimientos 7% y la Dirección Administrativa con 9 requerimientos y 7% de participación dentro del gran total, la Dirección Financiera con 6 requerimientos 4% de participación y

Defensor al Ciudadano con 4 solicitudes 3% 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 132 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 másde una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano

ENCUESTA DE PERCEPCIÓN CIUDADANA PARA EL MES DE OCTUBRE 2022

Los siguientes datos que se presentan fueron extraídos de la "Encuesta de Percepción Ciudadana" realizada a los ciudadanos que asistieron en el mes de Octubre de 2022 a la Oficina de Atención al Ciudadano del Concejo de Bogotá D.C.

Lo anterior con la finalidad de medir el grado de percepción que tuvo el ciudadano, respecto a la atención presencial brindada durante el mes de Octubre de 2022 , realizándose quince (**15**) encuestas.

Las preguntas realizadas en la encuesta referida son las siguientes:

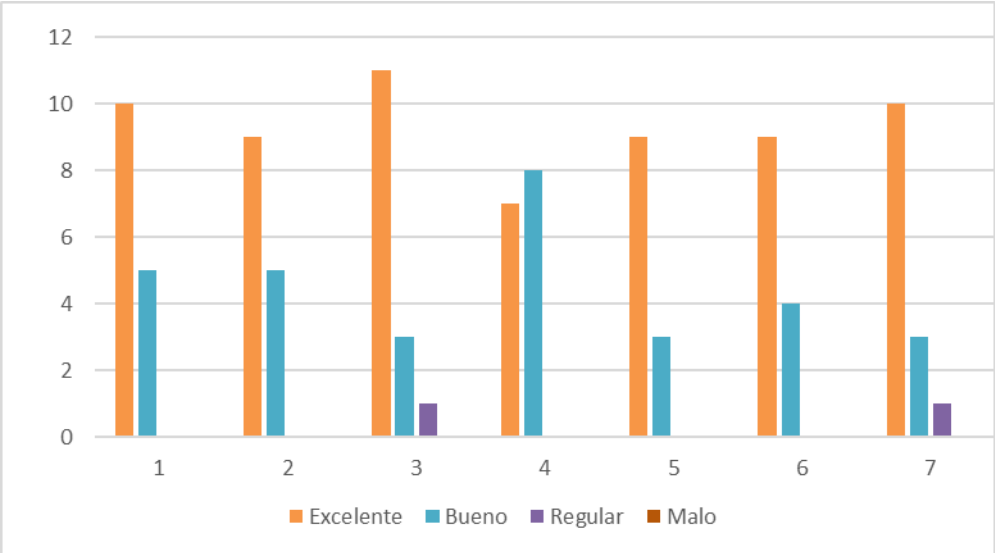
	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?				
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?				
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió 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 deatención, por ello y con el fin de atender el nivel de percepción de la ciudadanía se realizaronun 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, cualfue el grado de satisfacción de la atención:

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo	R. invalidas
1. ¿Cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	10	5	0		
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	9	5	0		
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	11	3	1		0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	7	8	0		0
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	9	3	0		0
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	9	4	0		
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	10	3	1		

Tabla 2



Grafica 1

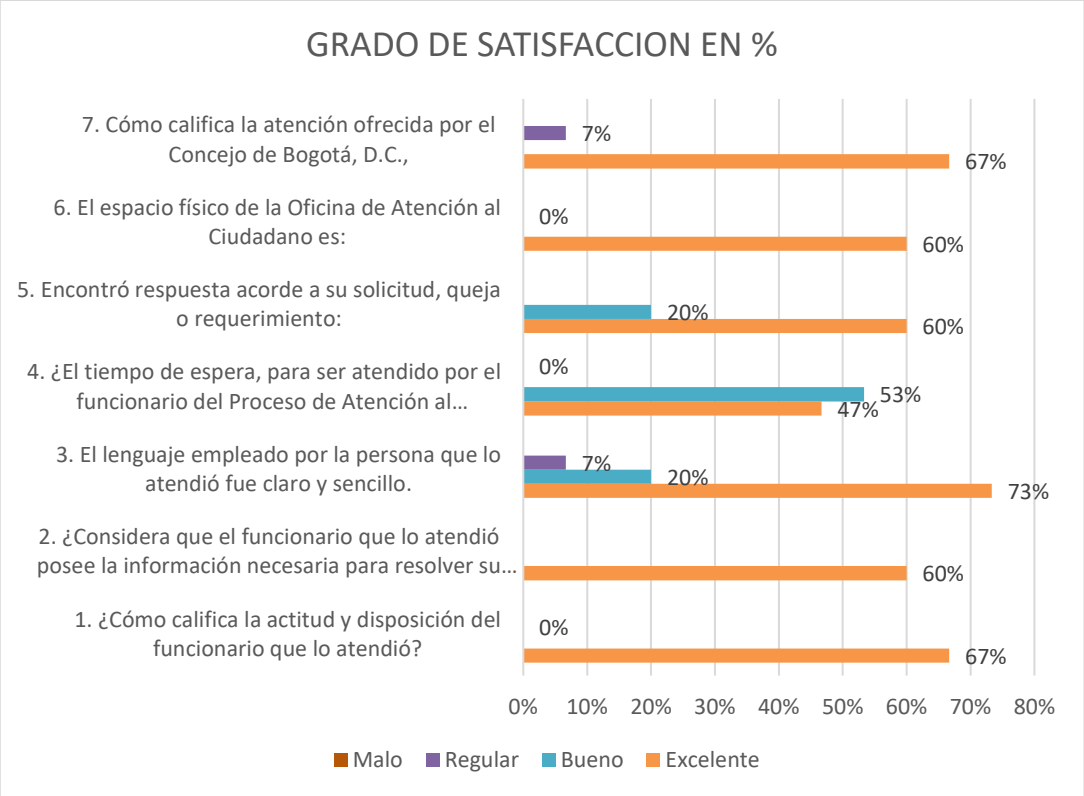
En la gráfica anterior se puede evidenciar que la columna de color naranja el cual identifica el ítem “Excelente”, es la columna que mayor número de respuesta obtuvo y mientras que la columna de color morado, que identifica el ítem “Regular”, fue la que menos respuestas obtuvo.

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

1. 15 personas encuestadas coincidieron en que El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo. Sin embargo, dos de ellas considero que fue regular
2. 2 de las 15 personas encuestadas considero que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue regular.

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?	67%		0%	
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	60%			
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	73%	20%	7%	
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	47%	53%		0%
5. Encontró respuesta acorde a su solicitud, queja o requerimiento:	60%	20%		
6. El espacio físico de la Oficina de Atención al Ciudadano es:	60%		0%	
7. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	67%		7%	
66%				



Grafica 2

De igual forma, se evidencia que:

1. Para el 67% de los ciudadanos la actitud del funcionario que los atendió fue Excelente y solo el 7% de ellos, consideraron que fue regular.
2. El 60% de las personas encuestadas consideraron que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta o remitirlo a donde corresponde.
3. El 73% de las personas encuestadas consideraron que el lenguaje empleado por el funcionario de la oficina de atención al ciudadano fue excelente, fue claro y sencillo y el 20% de ellos consideraron que fue bueno, y el 7% de ellos lo considero regular.
4. El 53% de las personas encuestadas manifestaron que el tiempo de espera para ser atendido por el funcionario del proceso de atención al ciudadano le pareció bueno y el 47% de ellos lo consideraron excelente.

5. El 60% de las personas encuestadas encontró que la respuesta fue acorde a su solicitud, queja o requerimiento y el 20% de las respuestas a esta pregunta fueron buenas.
6. El 60% de los ciudadanos consideraron que el espacio físico de la oficina de atención al ciudadano es Excelente.
7. El 67% de las personas encuestadas califica como “Excelente” la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C., y el 7% de ellos, la consideran como “regular”, por lo que se puede concluir que el grado de satisfacción de la atención prestada es alto.

Teniendo en cuenta los gráficos anteriores se puede evidenciar que el grado de satisfacción de las 15 personas que realizaron la encuesta es **alto**, teniendo en cuenta que el 66% de las respuestas dadas fueron “Excelente”, el 32% corresponde al ítem “Bueno”, el 2% de las respuestas dadas fueron “Regular” .

De igual forma, se puede concluir que el mayor porcentaje de satisfacción corresponde al ítem “Excelente”, lo que lleva a concluir que la mayoría de las personas encuestadas consideran, desde punto de vista general, que la actividad tiene un grado de satisfacción alto.

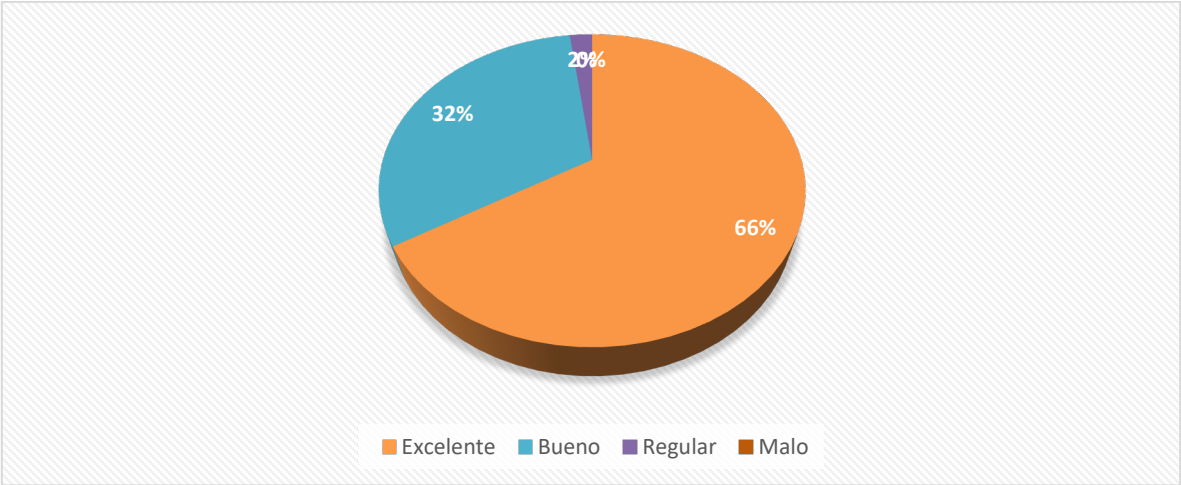
Ahora bien, a pesar que fueron pocos ciudadanos, es un punto a tener en cuenta y es que consideraron que los siguientes aspectos fueron regulares:

- El 2% de los ciudadanos consideraron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue regular.

TABLA DE FRECUENCIA

VARIABLES	Frecuencia Absoluta		Frecuencia Relativa
	Fi	Fi Acumulada	%
Excelente	65	65	66%
Bueno	31	96	32%
Regular	2	98	2%
Malo	0	98	0%
TOTAL	98		100%

Tabla 4



Grafica 3

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 66 que corresponde a una relación porcentual o frecuencia relativa del 67%.

La moda como valor que aparece con mayor frecuencia en la encuesta de satisfacción fue excelente, en la pregunta: "*El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo",* con un 98% de las respuestas dadas por los ciudadanos.

De igual forma, es importante resaltar que el 66% de las personas encuestadas manifestaron que la actitud y disposición del funcionario que lo atendió fue excelente y el % de ellas, consideraron que fue bueno.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2022

REUNIONES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- Se atendió, invitación a nodo intersectorial de Lenguaje Incluyente jueves 20 de octubre de 2022, a las 9:00 am.
- GOOGLE WORKSPACE – drive + unidades compartidas, jueves, 13 octubre de 2022, 2:00 – 4:00pm

- Inscripción en el curso de capacitación Desarrollo de Habilidades Comunicativas Básicas en Lenguaje de Señas, convocado por la Dirección Administrativa, el día 4 de octubre de 2022.

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. 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.

3. 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.

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 podríaconllevar 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