ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2019

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe pormenorizado de los derechos de petición que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; el cual se encuentra debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: AC-PR001-FO2 y que han sido clasificados y tramitadas con corte a 30 de noviembre de 2019, a través del SDQS.

Así las cosas, el propósito que tiene la administración es el trabajo articulado con la Secretaría General para lograr la comunicación entre el aplicativo de gestión documental CORDIS del Concejo de Bogotá, D.C. y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren en su totalidad.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 30 de noviembre, los cuales ascienden a 226 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.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES
Cuadro 01

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el mes de noviembre 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 diciembre se recibieron 12 peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 23 recibidas el mes anterior. Se puede notar que bajó el ingreso de peticiones, toda vez que equivale al 12% del total recibida en el presente mes.

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. Haciendo una comparación con respecto al mes de noviembre, donde se recibieron 58 peticiones escritas, en el mes de diciembre se recibieron 35 peticiones que son equivalentes al 51% del total de requerimientos recibidos.

TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 01800.1111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS.

CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del correo de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. Haciendo una comparación con respecto al mes de noviembre, donde se recibieron 27 peticiones via correo electrónico, este mes de diciembre se recibieron 21, que equivales al 30% del 100% de peticiones recibidas.

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 diciembre, recibimos una petición de forma presencial.

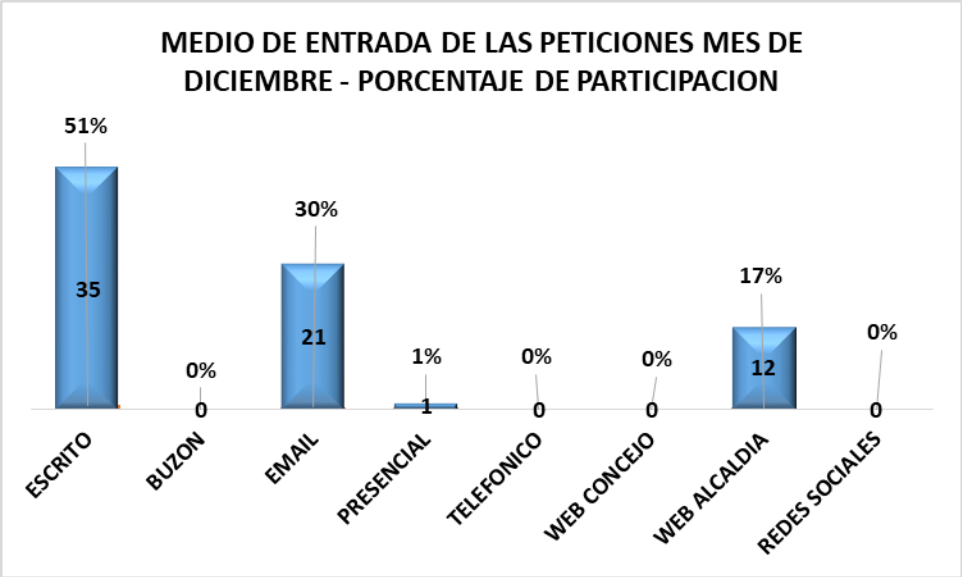
BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad.

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.

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS
ESCRITO	35
BUZON	0
EMAIL	21
PRESENCIAL	1
TELEFONICO	0
WEB CONCEJO	0
WEB ALCALDIA	12
REDES SOCIALES	0
TOTAL SDQS	69
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0
TOTAL REGISTRADOS CONCEJO	69

En el cuadro No. 1 podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos es el escrito, con 35 peticiones, A su vez, el E-mail y la Web de la Alcaldía han superado las 30 peticiones; lo que indica que la rapidez y la variedad de los recursos son utilizadas cada día más, por lo que los medios digitales se posicionan como una herramienta muy atractiva. Su variedad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para crear, expresar, informar y comunicar.

CUADRO 2



El total de requerimientos recibidos durante el mes de diciembre, ascendió a sesenta y nueve (69), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental CORDIS, 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 PORCENTAGE DE LAS PETICIONES

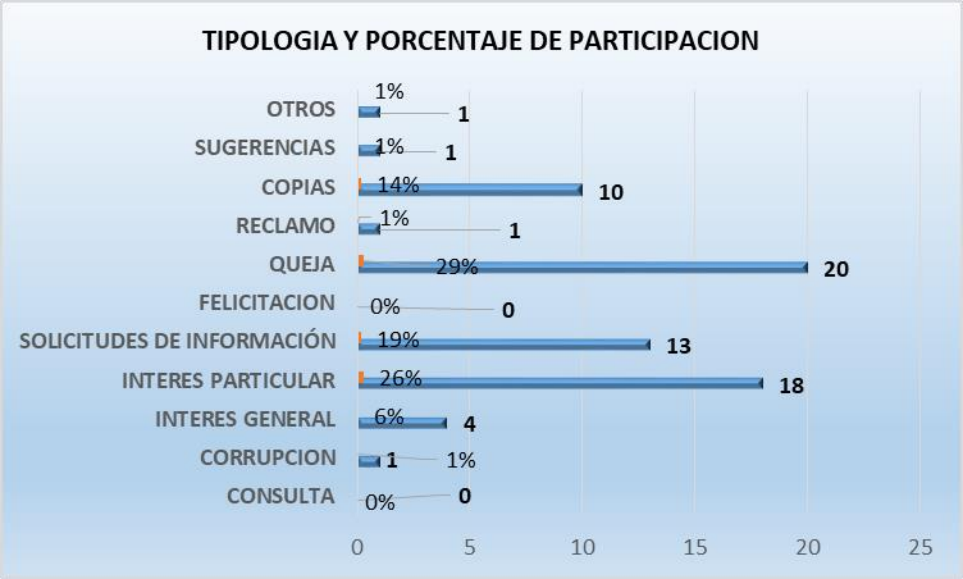
En el cuadro 03 se detalla la cantidad de SDQS según tipología y porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C.

CUADRO 03

DICIEMBRE DE 2019	CANT SDQS	% PART
CONSULTA	0	0%
CORRUPCION	1	1%
INTERES GENERAL	4	6%
INTERES PARTICULAR	18	26%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	13	19%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	20	29%
RECLAMO	1	1%
COPIAS	10	14%
SUGERENCIAS	1	1%
OTROS	1	1%
TOTAL	69	100%

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte a 31 de diciembre de 2019, son los derechos de petición con carácter de queja, con 20 requerimientos, equivalente al 29% de participación total del mes; los derechos de petición de interés particular con 18 requerimientos, equivalente al 26% del total del mes; solicitudes de información con 13, equivalente al 19% del total, solicitudes de copia con 10, equivalente al 14% del total, derecho de petición de interés general cuatro, equivalente al 6% del total.

CUADRO 04



Así mismo, haciendo un análisis del total de requerimientos recibidos, comparados con los meses de octubre y noviembre, podemos deducir que el Proyecto del *"'Plan de Ordenamiento Territorial'*, también denominado por sus siglas POT, influyó positivamente en el ingreso de requerimientos encaminados a la planificación y el ordenamiento equilibrado, del territorio de Bogotá, D.C., incrementando así los porcentajes de ingreso de peticiones en los meses.

Por otro lado, los derechos de petición de interés general, como es obvio, disminuyeron, toda vez que los ciudadanos radicaban sus requerimientos en torno al POT, como procedimiento legal que se requería en su momento para hacer ajustes o reformas a las decisiones jurídicas encaminados a un alcance prospectivos en cuanto a procurar cambio de dinámicas sociales o económicas a partir de una nueva visión o modelo de territorio.

En el presente mes se incrementan los derechos de petición con lineamiento de queja, teniendo en cuenta que las personas que no obtuvieron una respuesta satisfactoria a sus requerimientos con respecto al POT, sentían que debían establecer su insatisfacción.

Una vez terminado el estudio del POT por parte del Concejo de Bogotá, D.C., se termina este proceso y se baja la cúspide del interés que presentó en su momento la ciudadanía.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

CUADRO 05

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Sector Gestión Pública	15	22%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	0%
Sector Hacienda	2	3%
Sector Planeación	3	4%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	3%
Sector Educación	0	0%
Sector Salud	1	1%
Sector Integración Social	0	0%
Sector Cultura Recreación y Deporte	1	1%
Sector Ambiente	0	0%
Sector Hábitat.	4	6%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestion Juridica	30	43%
Sector Movilidad	11	16%
Total general	69	100%

En el cuadro (05), se detalla la clasificación de las sesenta y nueve (69) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos más frecuentes fueron:

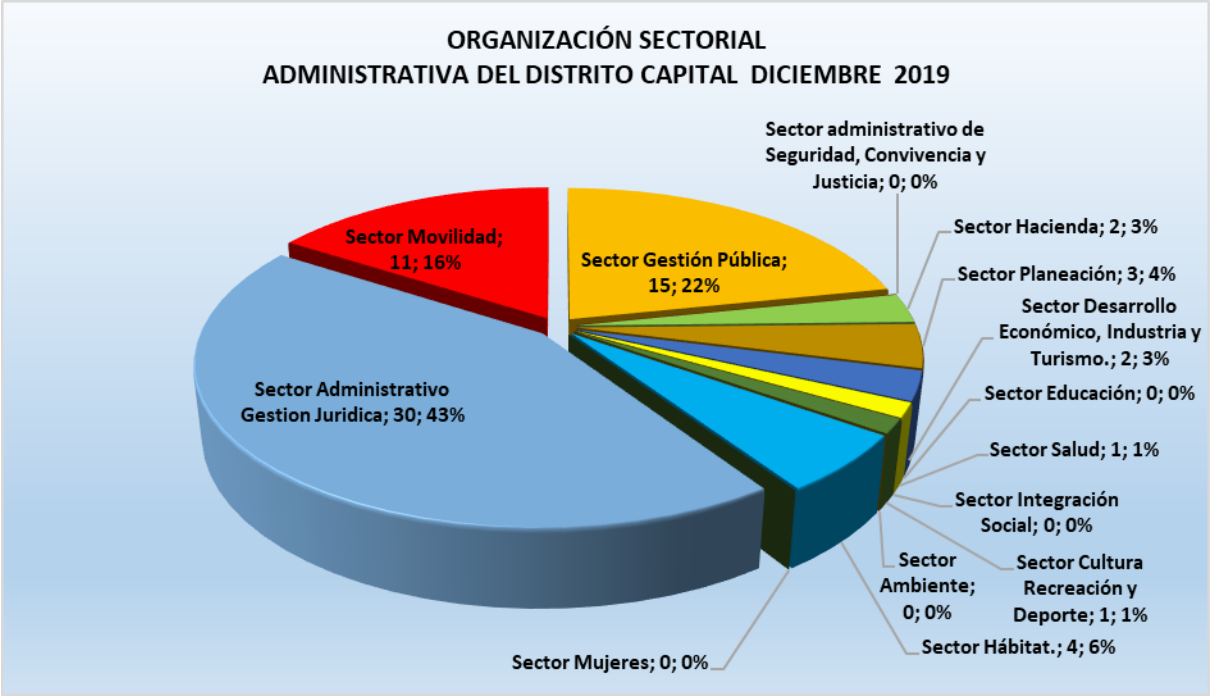
- Sector Gestión Pública con 15 requerimientos, equivalente al 22% de participación general, entre el 100%; comparado con el mes inmediatamente anterior, donde se recibieron 28 solicitudes, se disminuyó en 13 requerimientos.

CONSOLIDADO ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)						
SECTOR	DICIEMBRE	% PART	NOVIEMBRE	% PARTI	DIFERENCIA CANTIDAD	DIFERENCIA %
Sector Gestión Públ	15	22%	28	26%	-13	-4%
Sector administrativ	0	0%	3	3%	-3	-3%
Sector Hacienda	2	3%	9	8%	-7	-5%
Sector Planeación	3	4%	12	11%	-9	-7%
Sector Desarrollo Ec	2	3%	0	0%	2	3%
Sector Educación	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Salud	1	1%	1	1%	0	1%
Sector Integración S	0	0%	6	6%	-6	-6%
Sector Cultura Recre	1	1%	0	0%	1	1%
Sector Ambiente	0	0%	3	3%	-3	-3%
Sector Hábitat.	4	6%	3	3%	1	3%
Sector Mujeres	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Administrativ	30	43%	41	38%	-11	6%
Sector Movilidad	11	16%	3	3%	8	13%
TOTAL GENERAL	69	100%	**109**	**100%**	-40	0%

- Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia no hubo requerimientos, equivalentes al 0%, comparado con el mes anterior, disminuyo en 3 requerimientos.

- Sector Hacienda, 2 requerimientos, equivalente al 3%, comparado con el mes anterior ha disminuido en 7 solicitudes.

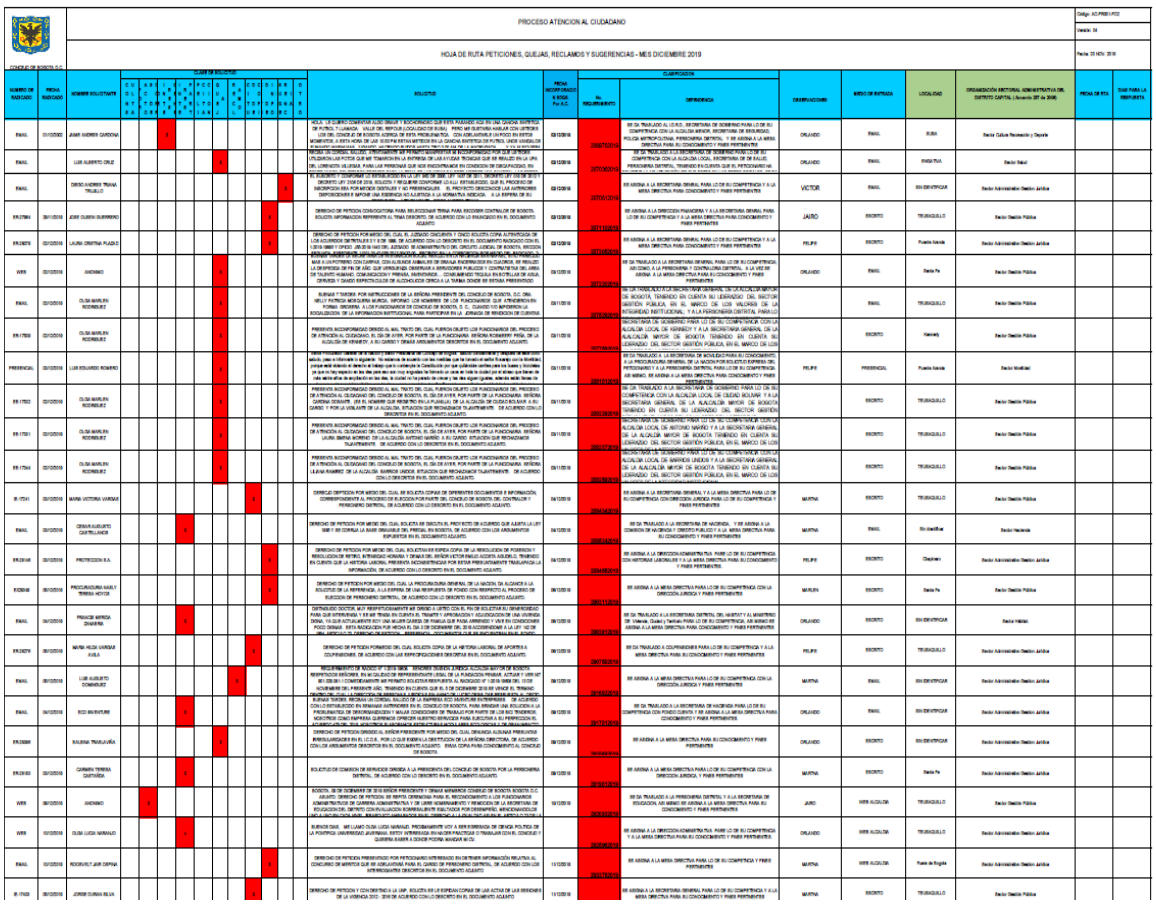
- Sector Administrativo Gestión Jurídica con 30 peticiones, equivalente al 43% de participación, disminuyendo el ingreso de solicitudes en 11, toda vez que en el mes de octubre se recibieron 41 requerimientos



- Sector Planeación, con 3 requerimientos, equivalente al 4%; comparado con el mes inmediatamente anterior que ingresaron 12 requerimientos, tenemos una diferencia de 9 solicitudes, menos. Al observa el cuadro anterior, podemos hacer un análisis positivo en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior en este sector, toda vez que el fenómeno, de alguna manera que venía incrementando las peticiones, eran las inquietudes en torno al Plan de Ordenamiento Territorial, que dentro del consenso de la comunidad a través de instancias validadoras o decisorias que concretan la democracia participativa, venían haciendo uso, por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, S.D.Q.S. y que, sin duda, para este periodo de análisis, deja en claro un descenso considerable de solicitudes.

BOTÓN DE TRANSPARECIA

Se remitió vía correo electrónico al Secretario Técnico Botón de Transparencia el formato con Código: AC-PR001-FO2 (versión 4) en el cual están las peticiones recibidas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía con corte a 30 de noviembre de 2019 con el fin de que sean publicadas en la WEB y la INTRANET de la Corporación. Ver archivo adjunto


PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

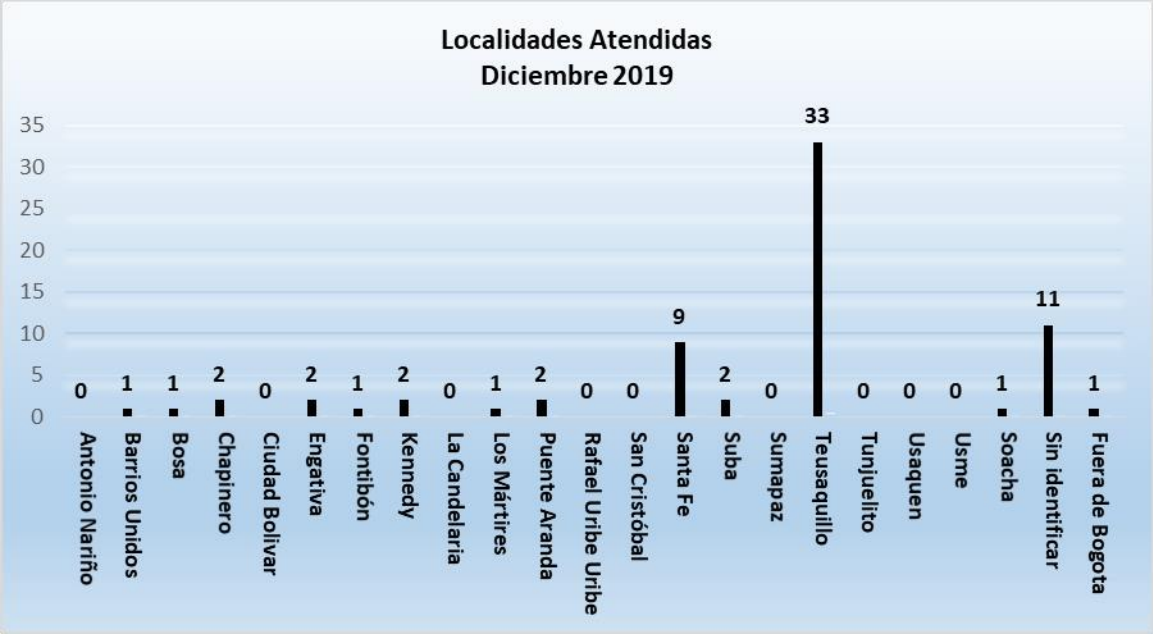
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES DICIEMBRE 2019

LOCALIDADES ATENDIDAS

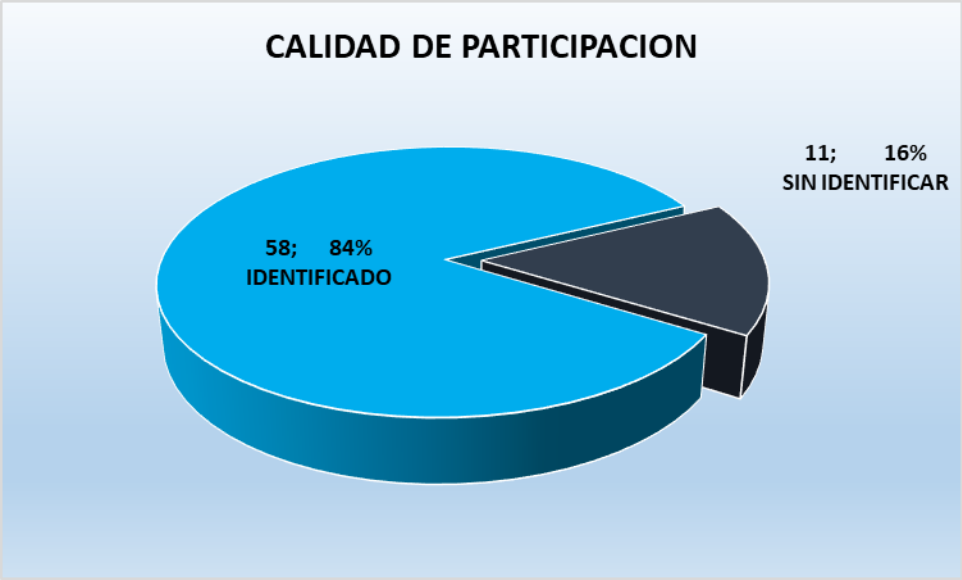
Cuadro 07

LOCALIDADES ATENDIDAS DICIEMBRE 2019	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	1	1%
Chapinero	2	3%
Ciudad Bolivar	0	0%
Engativa	2	3%
Fontibón	1	1%
Kennedy	2	3%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	2	3%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	9	13%
Suba	2	3%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	33	48%
Tunjuelito	0	0%
Usaquen	0	0%
Usme	0	0%
Soacha	1	1%
Sin identificar	11	16%
Fuera de Bogota	1	1%
TOTAL	**69**	**100%**

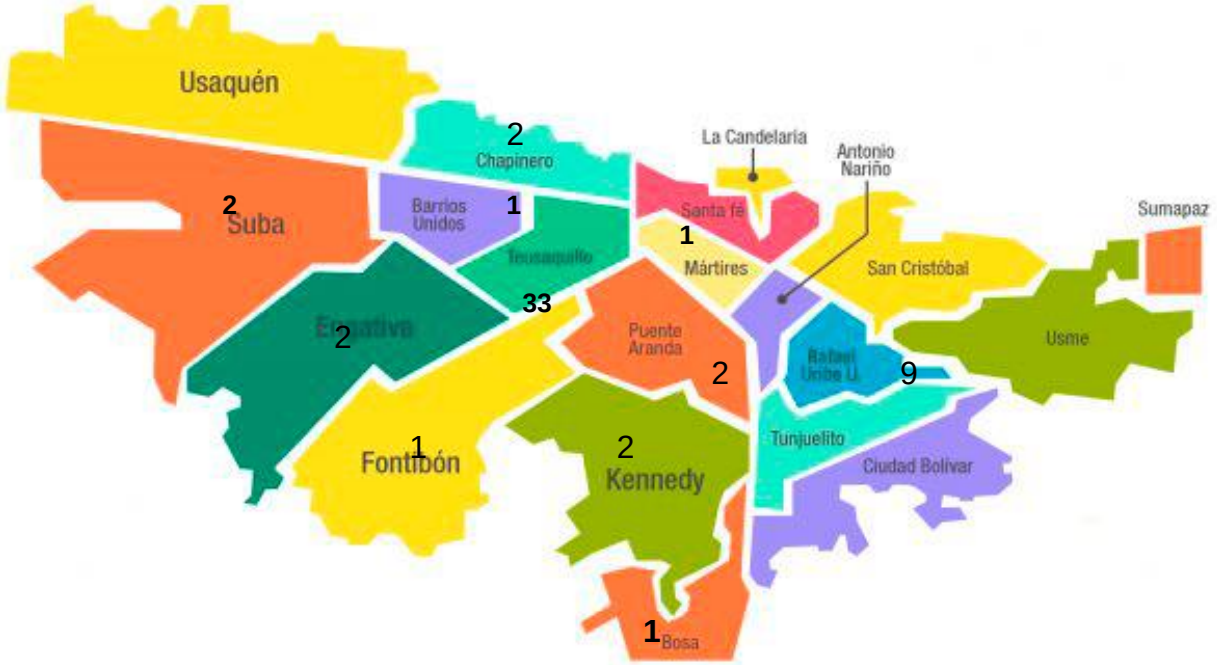
En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 69 solicitudes, 11 ingresaron sin identificar la procedencia, con un 16% de participación; 33 pertenecen a la localidad Teusaquillo con el 48%; 9 requerimientos radicados por parte de la localidad de Santa Fe con el 13% del total gestionado.

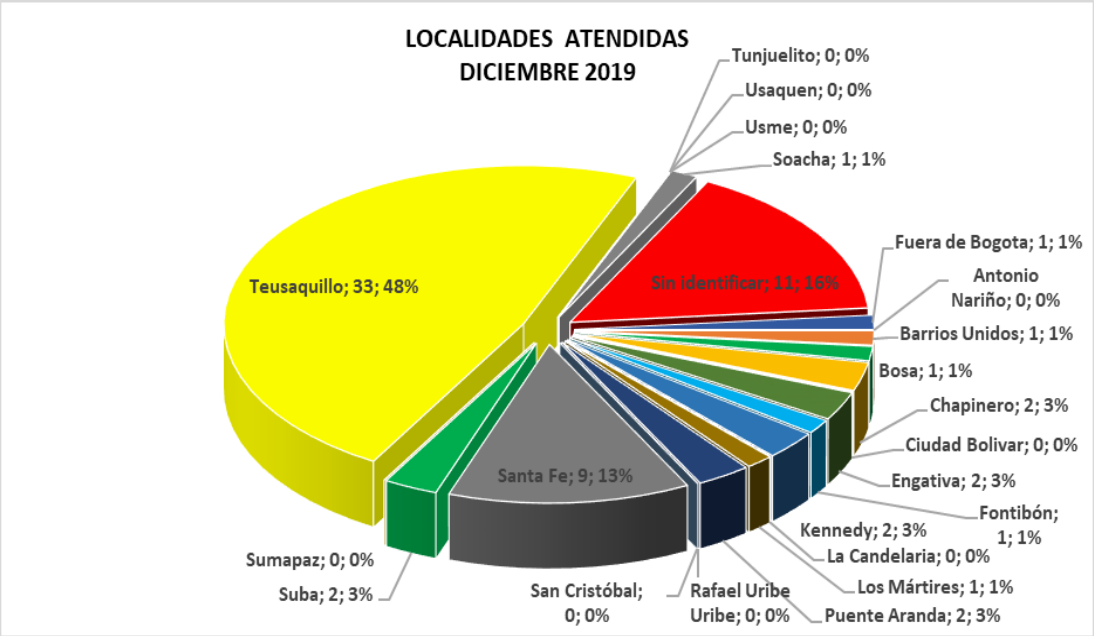


La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de diciembre, 58 peticiones corresponden a ciudadanos identificados y representan el 84% del total de 69 peticiones registradas, mientras que 11 peticiones, con un 16% del total corresponden a ciudadanos anónimos o sin identificar.



PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES





VISITA A BUZONES

Vía correo electrónico se le informó a la oficina de Planeación que se realizaron cuatro (4) visitas durante los días 4, 11, 18 y 25del mes de septiembre de 2019, según Actas No. 36, 37, 38 y 35 (Formato AC-PR001-F04), a los (3) buzones los cuales dos (2) se encuentran ubicados en la Corporación y uno (1) en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo de Bogotá, D.C. Al momento de las visitas, no se encontraron formatos diligenciados (AC-PR001-FO1) de solicitud de requerimientos. Se adjunta archivo.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: AC-PR001-FO4
	ACTA DE APERTURA DE BUZONES	VERSION: 01
		FECHA: 30 sept. 2014

ACTA No 49

LUGAR: CONCEJO DE BOGOTA D.C y C A D
FECHA: 4 DE DICIEMBRE DE 2019
HORA DE INICIACIÓN: 10:00 A.M
HORA DE FINALIZACIÓN: 11:00 A.M

Interviene por el Proceso de Atención al Ciudadano: YOLANDA ROMERO CRUZ
Interviene por el proceso de Correspondencia: BLANCA LILIA ROMERO PEREZ

DESARROLLO

Siendo las 10:00 A.M, 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. Recinto de los Comuneros – Concejo de Bogotá D.C.
Buzón No.3. Direoción Administrativa – Sede Centro Administrativo Distrital.

Una vez verificado el contenido de los buzones se encontró que, en el buzón: No. 1 NO CONTIENE FORMATOS O PQRS EN SU INTERIOR

ATENCIÓN AL CIUDADANO							
CONSECUTIVO	TIPO				BUZÓN No. 1		
No.	P	Q	R	S	NULOS	PETICIONARIO	TEMA
OBSERVACIONES: Se evidencia que se encuentra a disposicion Folletos informativos de PQRS y Formatos para su diligenciamiento Código AC-PR001-F01							

Una vez Verificado el contenido del Buzón No 2, se encontró que: NO CONTIENE FORMATOS PQRS EN SU INTERIOR

PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE DICIEMBRE DE 2019

CUADRO No. 8

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PERIODO ENTRE EL 1 Y EL 31 DE DICIEMBRE DE 2019

TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE PLAN	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN 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 PARTICULAR	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0	0
D.P CONSULTA DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
D.P 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
OTRO	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

Los procesos presentaron informes del mes de diciembre de 2019 (Según circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019), de las PQRS tramitadas y atendidas directamente por las dependencias y que no ingresaron al Sistema “Bogotá te escucha” SDQS. Teniendo en cuenta el cuadro No. 8 y la información suministrada por cada Dirección, podemos observar que las dependencias continúan acatando la circular mediante la cual se dieron pautas para mejorar el Registro y Control de Derechos de Petición, que llegan a la Corporación en lo pertinente a los temas relacionados. (Ver anexo). Por lo anterior, en el mes de diciembre no fueron reportados documentos recibidos por las dependencias, sin antes ser radicados. (Archivo adjunto)

OTRAS ACTIVIDADES
DURANTE EL MES DE DICIEMBRE DE 2019

1. APOYO RENDICION DE CUENTAS

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

Es de anotar que para esta actividad en particular y para todas las que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la Ciudadanía, siempre han brindado su colaboración tanto en convocatoria como en la logística de ingreso a las actividades programadas.

En tal sentido, se inicia este apoyo con la visita a las diferentes alcaldías a promocionar el evento de Rendición de Cuentas, para lo que se dispone de personal debidamente capacitado para dar la información que se debe suministrar, se llevan afiches, invitaciones, etc, lo que buscan dar orientación a las entidades de la administración pública. Cada uno de los funcionarios que apoyaron este evento, entregaràn formalmente la invitaciòn y el afiche publicitario a cada Alcaldìa.

Se anexa el listado de las Alcaldías Locales de Bogotá, D.C., visitadas por nuestros funcionarios, haciendo la invitación formal a la Rendición de Cuentas que se llevó a cabo el 18 de diciembre en las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C.,

Evidencia recibido por las Alcaldías. Ver archivo Adjunto

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO CONTROL POLITICO Y GESTIÓN NORMATIVA

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA

DEPENDENCIA: Atención al Ciudadano

TEMA: Entrega Invitaciones Rendición de cuentas Concejo de Bogotá Dic-15- Alcalde

Fecha: 3 de diciembre

Lugar:

OBJETIVO:

Hora inicio:

Hora terminación:

NOMBRE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	ORGANIZACIÓN Y/O ENTIDAD	CARGO U OCUPACIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO	GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENECE: DISCAPACIDAD	ADULTO MAYOR	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	MUJERES	GRUPOS ROM	LGBTI	PBLE. AFRO	PBLE. RAIZAL	INDÍGENAS	COMUNIDAD U ORGANIZACIÓN	OTRO - ¿C
Sandra Rodríguez	52603721	Alcaldía Smpu	Asesor	5557087	alcalde.sumpo2@gobierno											
Ángela Bonilla	1018428326	Alcaldía Fontibón	Secretaria	2670114	alcalde.fontibon@gobierno											

Adicionalmente se convocaron Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal y grupos de interés como LGBTI, Víctimas, Sindicatos, Personas en Condición de Discapacidad, Grupos de Jóvenes, Grupos Étnicos, ONG's, Grupos Gremiales, Veedurías, entre otras.

A continuación se muestra la tabla de los convocados:

GRUPOS Y/O COMUNIDADES CONVOCADaS	CANT.
Entidades Distritales (Alcaldias - JAL)	20
Juntas de Acción Comunal	17
Sindicatos	4
Gremios Empresariales	3
Veedurias Ciudadanas	3
ONG's	3
Grupos de Jóvenes	2
Personas en Condición de Discapacidad	2
Grupos Culturales	1
Sector Financiero	1
Derechos Humanos	1
Víctimas	1
LGTBI	1
Grupos Etnicos	1
Total general	**60**

De los Catorce (14) Grupos convocados solo Diez (10) hacen referencia a ***"Comunidades"*** y se resaltan en amarillo en la tabla anterior. Así las cosas, a continuación se describen en la tabla los grupos convocados. Así;

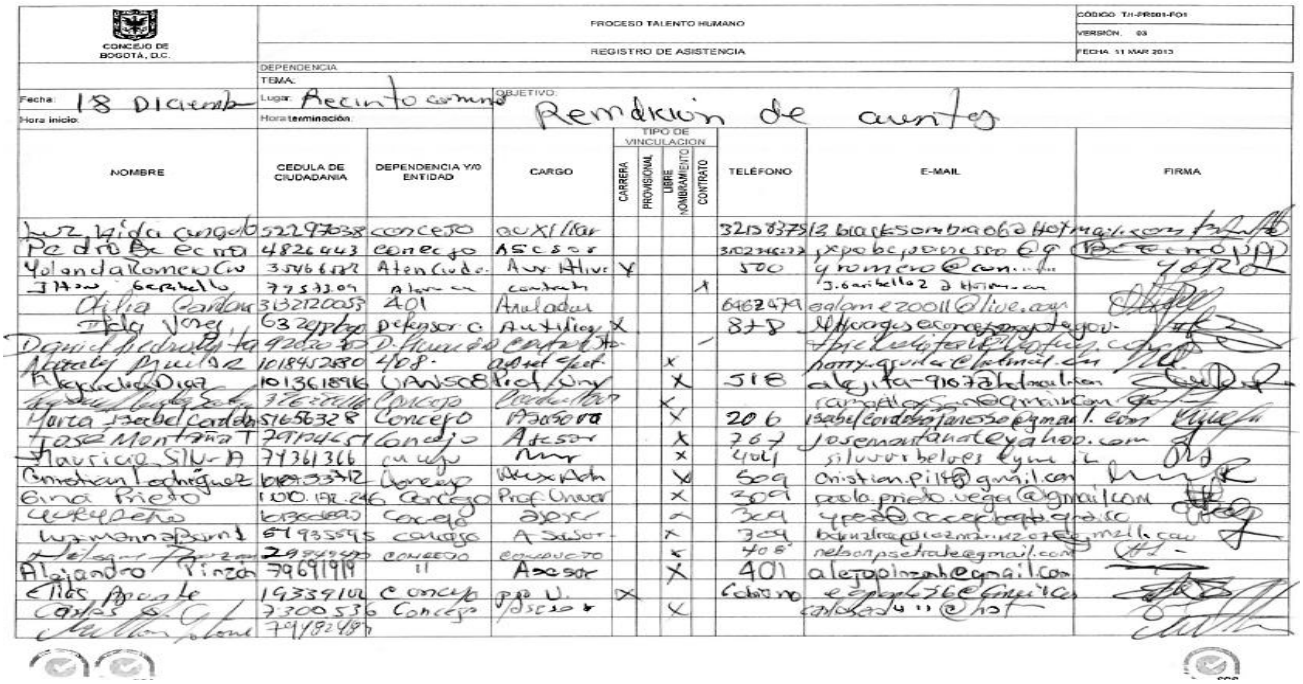
El Procedimiento de Atención a la Ciudadanía, como se informó en la gestión del mes anterior elaboró invitaciones, las cuales fueron especificamos a continuación y que en total fueron Sesenta (60). Ver anexo adjunto**.**

1. Juntas de Acción Comunal 17
2. Alcaldías Locales Bogotá, D.C. 20
3. Grupos de Interés 23

N°	GRUPOS Y PERSONAS CONVOCADAS	CANTIDAD	DESCRIPCION
1	Entidades Distritales (Alcaldias - JAL)	20	1. Usaquén 2. Chapinero 3. Santa Fe 4. San Cristobal 5. Usme 6. Tunjuelito 7. Bosa 8. Kennedy 9. Fontibòn 10. Engativà 11. Suba 12. Barrios Unidos 13. Teusaquillo 14. Martires 15. Antonio Nariño 16. Puente Aranda 17. Candelaria 18. Rafael Uribe Uribe 19. Ciudad Bolìvar 20. Sumapaz
2	Juntas de Acción Comunal	17	1. Bachue II Sector 2. Atanasio Girardot 3. Simón Bolívar 4. Santa Cecilia 5. Carvajal Osorio 6. La Florida IV Sector 7. Galerias 8. Santa Fe 9. Ciudad Villa Mayor 10. Ciudad Montes II Sector 11. Ciudad Bochica Sur 12. Arborizadora Alta Sector La Sultana 13. Montebello 14. Altos del Pino 15. San Vicente Ferrer 16. Asociación Juntas de Acción Comunal 17. Asociación de Juntas de Acción Comunal Otra Localidad
3	Sindicatos	4	1. Unepca 2. Sinpucol 3. Sintraconcejo 4. Sindiconcejo
4	Personas en Condición de Discapacidad	2	1. FENASCOL - Federación Nacional para Sordos 2. INCI - Instituto Nacional para Ciegos
5	Gremios Empresariales	3	1. Fenalco 2. Càmara de Comercio de Bogotà 3. Asociacion Nacional de Empresarios de Colombia-ANDI
6	Grupos de Jóvenes	2	1. Colectivo Jovenes Kennedy 2. Jóvenes en Movimiento Zaperoco
7	LGTBI	1	Red de Mujeres Lesbianas Bisexuales Diversas
8	ONG's	3	1. Fundación Reina Africana 2. Fundación Contrabajo 3. Fundación Gestor Integral
9	Grupos Culturales	1	Ciat Teatridanza Chapinero
10	Victimas	1	Mesa De Víctimas De La Localidad Usaquén
11	Derechos Humanos	1	Observatorio Derechos Humanos Usaquén
12	Veedurias Ciudadanas	3	1. Red De Veedurías 2. Asociación Red Nacional De Veedurías Ciudadanas 3. Asociación Del Comité De Desarrollo Para La Veeduría Ciudadana, Localidad San Cristóbal
13	Sector Financiero	1	Financiera De Desarrollo Nacional FDN
14	Grupos Etnicos	1	Pueblo Misak

Teniendo en cuenta la atención personalizada llevada a cabo en la sede de la Corporación para la rendición de cuentas realizado el día 18 de diciembre de 2019, podemos resumir que de acuerdo con el formato código No. CTP-FO-006, REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA; y el formato código TH-PR001-F01, REGISTRO DE ASISTENCIA, de los cuales se adjunta archivo, ingresaron Ciento setenta y cinco (175) ciudadanos a participar del mismo, así:

- Funcionarios Ciento treinta y un (131) asistentes, se evidencia muestra del formato de asistencia diligenciado. Ver Anexo Adjunto**.**

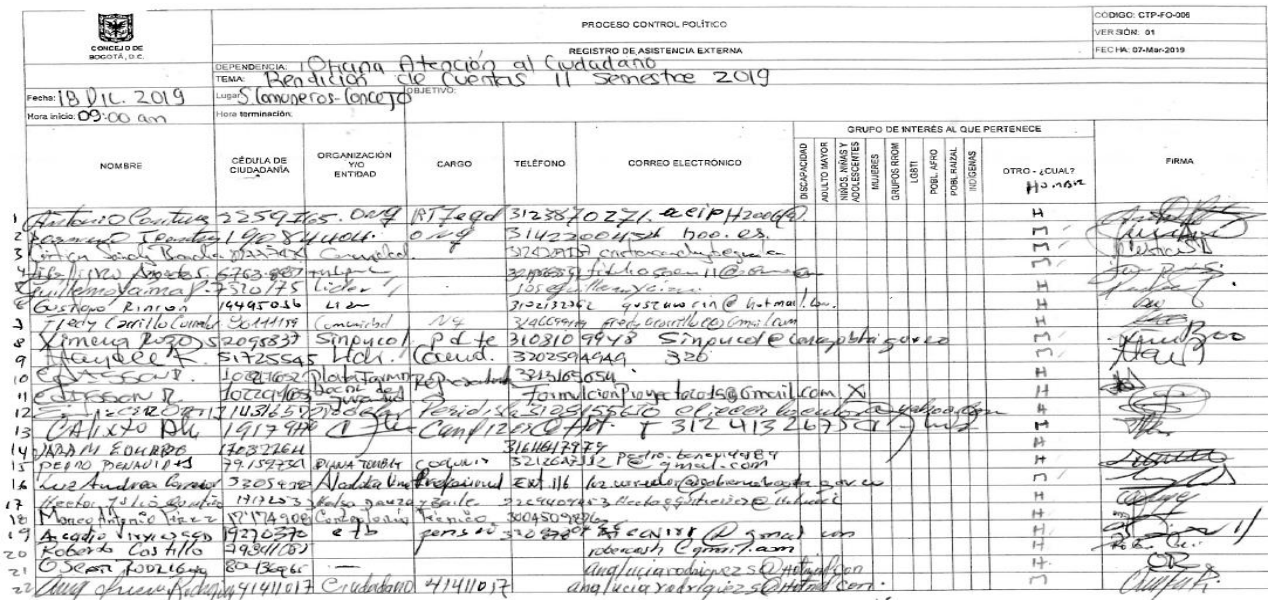


CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C. | PROCESO TALENTO HUMANO | REGISTRO DE ASISTENCIA | CÓDIGO: TH-PR001-F01 | VERSIÓN: 03 | FECHA: 11 MAR 2013

DEPENDENCIA:
TEMA:
Fecha: 18 Diciembre
Lugar: Recinto comuna
OBJETIVO: Rendición de cuentas
Hora inicio:
Hora terminación:

NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACION: CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMBRAMIENTO	CONTRATO	TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA
Luz Nida Congote	52297038	concejo	auxiliar					3213837512	blackscombra062@Hotmail.com	
Pedro Becerra	4826443	concejo	Asesor					3102346222	xpobejoaxcesso@g	
Yolanda Romero Cu	35466882	Atención	Aux Hive	X				500	yromero@con...	
Jhon Gerabello	79753209	Alcaldía	contratista				X		j.garibello2@Hotmail.com	
Olivia Cardona	3132120053	401	Auxiliar					6462479	eglam e20011@live.com	
Felix Vera	63 2[illegible]	Personero C	Auxiliar	X				878	[illegible]	
Daniel Cedeño	92020[illegible]	D. Humanos	contratista						[illegible]	
Andrés Guillar	1018452880	408	apoyo Ref.			X			harry.guila@hotmail.com	
Alejandro Diaz	1013618916	UNISCB	Ind/Univ			X		518	alejita-9107@hotmail.com	
[illegible]	[illegible]	Concejo	Coordinador			X			[illegible]	
Maria Isabel Cardona	51656328	Concejo	Profesional			X		206	isabelcordobaparesse@gmail.com	
Jose Montaña T	79704457	Concejo	Asesor			X		267	josemontana@yahoo.com	
Mauricio Silva	79361366	[illegible]	[illegible]			X		4001	silvaarbelaez@yahoo.com	
Cristian Rodríguez	1033312	Concejo	Auxiliar			X		509	cristian.pilf@gmail.com	
Gina Prieto	1000.192.246	Concejo	Prof. Univer			X		209	paola.prieto.vega@gmail.com	
[illegible]	[illegible]	Concejo	Asesor			X		309	[illegible]	
Luz Manuela Barrios	51935595	Concejo	Asesor			X		309	barrios@[illegible]gmail.com	
[illegible]	79[illegible]	Concejo	conductor			X		408	nelsonpastrana@gmail.com	
Alejandro Pinzón	79691919	"	Asesor			X		401	alejopinzon@gmail.com	
Elias Bonilla	19339102	Concejo	pro U.	X				Celular no	[illegible]	
Carlos [illegible]	7300536	Concejo	Asesor			X			carlos[illegible]@hot	
[illegible]	79[illegible]									

- Visitantes Externos Cuarenta y cuatro (44), se evidencia muestra del formato de asistencia diligenciado. Ver Anexo Adjunto



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO CONTROL POLÍTICO

REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA

CODIGO: CTP-FO-006 | VERSIÓN: 01 | FECHA: 07-Mar-2019

DEPENDENCIA: Oficina Atención al Ciudadano

TEMA: Rendición de Cuentas II Semestre 2019

OBJETIVO:

Fecha: 18 DIC. 2019

Hora inicio: 09:00 am

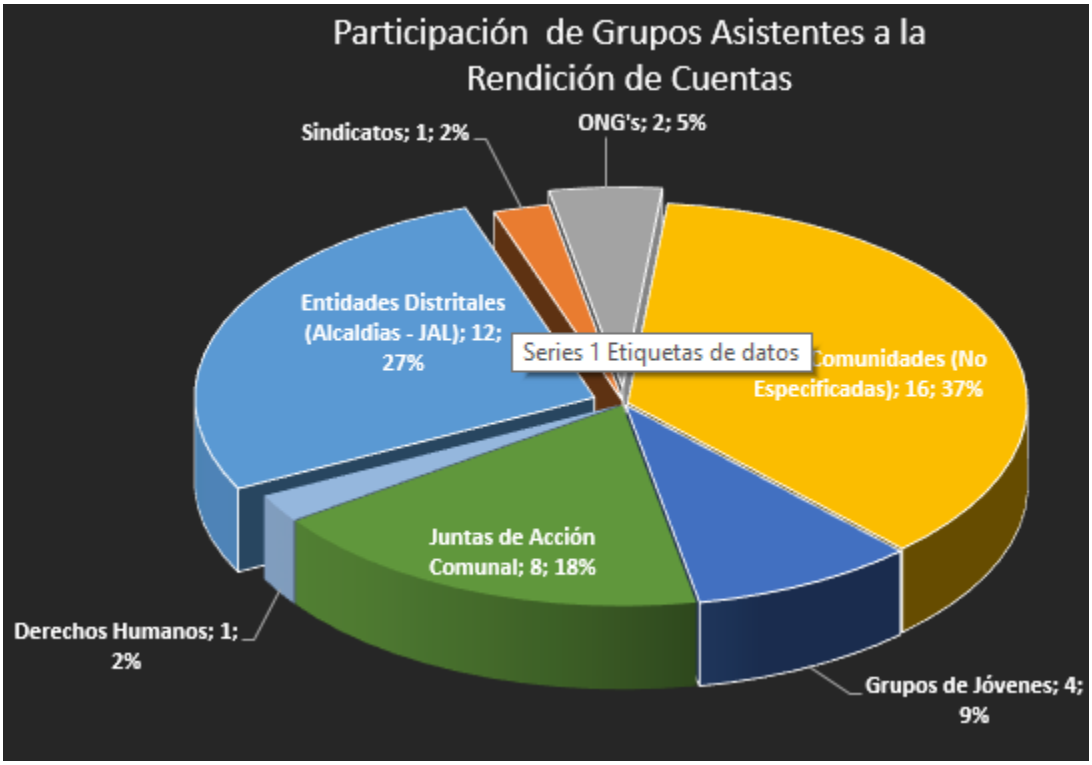
Lugar: S. Comuneros - Concejo

Hora terminación:

	NOMBRE	CÉDULA DE CIUDADANÍA	ORGANIZACIÓN Y/O ENTIDAD	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELECTRONICO	GRUPO DE INTERÉS AL QUE PERTENECE: DISCAPACIDAD	ADULTO MAYOR	NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	MUJERES	GRUPOS ÉTNICOS	LGBTI	POBL. AFRO	POBL. RAIZAL	INDÍGENAS	OTRO - ¿CUAL?	FIRMA
1	Antonio Cantera	2259705. Ocg		RT 7 cgd	3128870271.	[illegible]										H	
2	[illegible]	19084400	Ong		3142300458	[illegible]										M	
3	[illegible]	[illegible]	Comunal		3202979	[illegible]										M	
4	[illegible]	6763987	[illegible]		[illegible]	[illegible]										M	
5	Guillermo Jaime P.	7520175	Líder		[illegible]	[illegible]										H	
6	Gustavo Rincon	14495036	Li		3132132362	gustavorin@hotmail.com										H	
7	Fredy Carrillo Cuervo	3044119	Comunidad	N/A	3146594	[illegible]										H	
8	Ximena Rozo	52098837	Simpucol	P de te	3103109948	Simpucol@[illegible]										M	
9	Hayde K.	51725545	Hdr.	Ciud.	3202594949	326										M	
10	[illegible]	1032[illegible]	[illegible]	Representante	3213165054											H	
11	Edisson R.	1022[illegible]	[illegible]			Formulacionproyectos@gmail.com	X									H	
12	[illegible]	1143[illegible]	[illegible]	Periodista	3125[illegible]	[illegible]										H	
13	Calixto Ru	1917[illegible]	[illegible]	Conf 12	[illegible]	312 413 2667										M	
14	[illegible]	17037644			3164617875											H	
15	Pedro Penuela	79159730	Plaza Toriba	Coquio	3212623332	pedro.tenopyes@gmail.com										H	
16	Luz Andrea [illegible]	3205[illegible]	Nadda Una	Profesional	Ext 116	luz.[illegible]@[illegible]										M	
17	Hector Julio [illegible]	19[illegible]	[illegible]	[illegible]	3124407[illegible]	[illegible]										H	
18	Monica Inés Perez	1[illegible]4908	Consejería	Técnico	3004509[illegible]											H	
19	Acadio [illegible]	19270372	[illegible]	pensio	3202[illegible]	[illegible]@gmail.com										H	
20	Roberto Castillo	79391[illegible]				robercastl@gmail.com										H	
21	Oscar Rodríguez	80[illegible]	—			[illegible]										H	
22	Ana Lucia Rodríguez	41411017	Ciudadano	41411017		analuciarodriguez5@hotmail.com										M	

Participaron en este evento los siguientes grupos convocados:

Grupos y/o Comunidades Asistentes	Cant.
Entidades Distritales (Alcaldias - JAL)	12
Sindicatos	1
ONG's	2
Otras Comunidades (No Especificadas)	16
Grupos de Jóvenes	4
Juntas de Acción Comunal	8
Derechos Humanos	1
Total Asistentes Externos	**44**



CARACTERIZACIÓN POR GÉNERO DE PARTICIPANTES EN LA RENDICIÓN DE CUENTAS

Los resultados demuestran que el 53% de los usuarios corresponde a población femenina con una participación total de 92 mujeres, mientras que el 47% correspondió al género masculino con una participación de 83 hombres; del total de los 175 asistentes que acudieron al Concejo de Bogotá D.C., a participar de esta Rendición de Cuentas.

ASISTENTES	TOTAL HOMBRES	TOTAL MUJERES	TOTALES	PORCENTAJES DE PARTICIPACION
EXTERNOS	24	20	44	53%
INTERNO	59	72	131	47%
TOTAL	83	92	175	100%

Así mismo, y en procura de una mayor divulgación, los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, que están al ingreso de la Corporación por parte de este Proceso, y que dan la bienvenida a los visitantes, también informaron sobre el evento, a cada una de las personas que acuden a la Corporación.

Al dar inicio a la campaña de divulgación al interior de la Corporación, se realizaron visitas a las dependencias, en las que se informó expresamente a los servidores sobre la realización de la Rendición de Cuentas realizada el 18 de Diciembre de 2019. En constancia se adjunta archivo del formato código GNV.CTP.EPS-FO-005. Ver Anexo Adjunto.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN NORMATIVA -CONTROL POLÍTICO-ELECCION DE SERVIDORES PUBLICOS DISTRITALES	CODIGO:GNV.CTP.EPS-FO-005
	VERIFICACIÓN ENTREGA DE DOCUMENTOS	VERSIÓN 04
		FECHA 27- MAY 2019

FECHA: 12 NOV. 2019
ASUNTO:

OFICINA	HONORABLES CONCEJALES	HORA	FIRMA
201	MANUEL JOSÉ SARMIENTO ARGUELLO	1:03 pm	
202	JORGE EDUARDO TORRES CAMARGO	8:41 am	
203	PEDRO JAVIER SANTIESTEBAN MILLAN	1:01 pm	
204	XINIA ROCIO NAVARRO PRADA	8:49 am	
205	LUZ MARINA GORDILLO SALINAS	12:56	
206	ÁLVARO JOSÉ ARGOTE MUÑOZ	1:00 pm	
207	JULIO CESAR ACOSTA ACOSTA	5:00 pm	
208	JORGE DURÁN SILVA	12:51	
209	JORGE LOZADA VALDERRAMA	10:37	
210	MARIA FERNANDA ROJAS MANTILLA	12:53	
211	DANIEL ANDRÉS PALACIOS MARTÍNEZ	10:50	
212	HOLLMAN FELIPE MORRIS RINCÓN	10:56	
213	GERMÁN AUGUSTO GARCÍA MAYA	1:04 pm	
301	MARÍA CLARA NAME RAMÍREZ	12:50 pm	
302	GLORIA ELSY DÍAZ MARTÍNEZ	8:46 pm	
303	EDWARD ANIBAL ARIAS RUBIO	12/11/19 12:00	
304	MARÍA VICTORIA VARGAS	8:50	
305	NELSON ENRIQUE CUBIDES SALAZAR	12:46	
306	JUAN FELIPE GRILLO CARRASCO	12:45	
307	ANDRÉS EDUARDO FORERO MOLINA	1:27	
308	ROGER CARRILLO CAMPO	12:42	
309	OLGA VICTORIA RUBIO CORTES	12:41 pm	
310	PEDRO JULIAN LÓPEZ SIERRA	12:32	
401	MARCO FIDEL RAMÍREZ ANTONIO	12:32	
402	YEFER YESID VEGA BOBADILLA	12:31	
403	JOSÉ DAVID CASTELLANOS ORJUELA	12:30	
404	EMEL ROJAS CASTILLO	12:28	
405	DAVID BALLÉN HERNÁNDEZ	12:27	
406	ROBERTO HINESTOSA REY	12:27	
407	CÉSAR ALFONSO GARCÍA VARGAS	12:26 pm	
408	CAROLINA VILLEGAS DE NUBILA	12:24 pm	
409	HOSMAN YAITH MARTÍNEZ MORENO	12:22	
410	RICARDO ANDRÉS CORREA MOJICA	12:22	
501	VENUS ALBEIRO SILVA GÓMEZ	12:19	
502	DIEGO FERNANDO DEVIA TORRES	12:18 pm	
503	SEGUNDO CELIO NIEVES HERRERA	12:15	
504	CARLOS GABRIEL CAMACHO OBREGON	12:15	
505	LUZ MIRELLA CAMELO	12:14 12/NOV/19	
506	DORA LUCÍA BASTIDAS UBATE	12:12	
507	ÁLVARO ACEVEDO LEGUIZAMON	12:11	
508	ROLANDO ALBERTO GONZÁLEZ GARCÍA	12:10 pm	
509	JUAN CARLOS FLÓREZ	12:09	
510	RUBÉN DARÍO TORRADO PACHECO	12:07	
603	NELLY PATRICIA MOSUQERA MURCIA	12:06	
604	ARMANDO GUTIÉRREZ GONZÁLEZ	12:03	

Con el propósito de asegurar una gestión moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos, se establecieron herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por parte de la corporación.

En el espacio creado para la Rendición de Cuentas con el objetivo de realizar seguimiento, monitoreo y evaluación a determinadas políticas y en general a la gestión adelantada, participaron las diferentes entidades de carácter público, intersectorial y multidisciplinario y/u organizaciones gubernamentales y No gubernamentales que entablan un diálogo directo entre la Corporación y las comunidades/ciudadanos que las conforman.

Según la siguiente tabla y teniendo en cuenta que de los Catorce (14) Grupos y Comunidades convocadas solo Diez (10) pertenecen a Comunidades, a continuación relacionamos esta asistencia:

N°	Grupos y/o Comunidades Asistentes	Cant.
1	Entidades Distritales (Alcaldias - JAL)	12
2	Sindicatos	1
3	ONG's	2
4	Otras Comunidades (No Especificadas)	16
5	Grupos de Jóvenes	4
6	Juntas de Acción Comunal	8
7	Derechos Humanos	1
	Total Asistentes Externos	**44**

DATOS E INFORMACION RELEVANTE DE LA RENDICION DE CUENTAS

Así las cosas, podemos observar que las comunidades convocadas fueron Diez (10), y las comunidades asistentes fueron Cinco (5), con un 50% de cobertura con respecto al 100% de lo convocado.

El número de asistentes total a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue de Ciento Setenta y Cinco (175). De este total Cuarenta y cuatro (44) fueron externos y Ciento treinta y uno (131) funcionarios de la Corporación.

ENCUESTA DE LA ACTIVIDAD
"AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

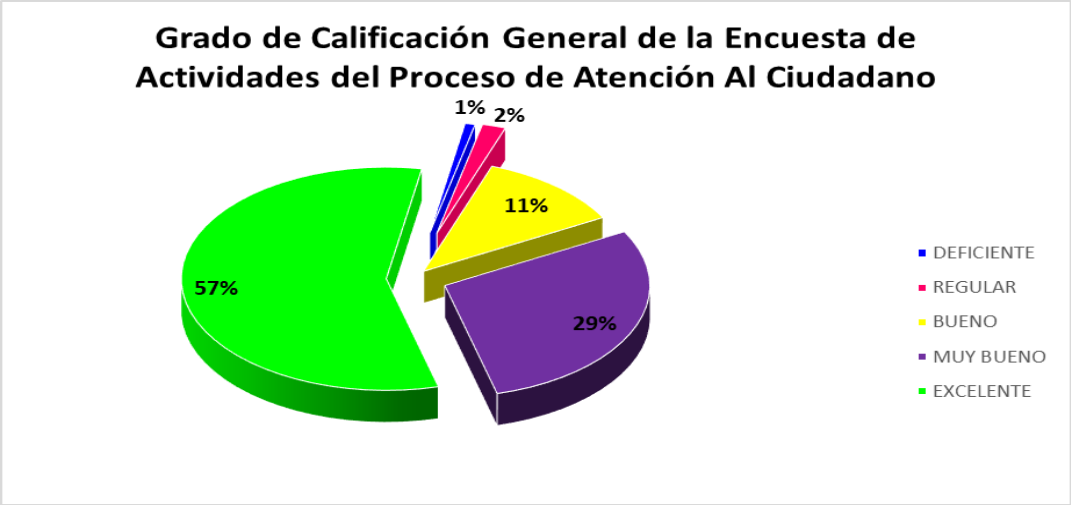
Análisis a la encuesta de la actividad "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Visibilidad de la Gestión" perteneciente al "Proceso de Atención al Ciudadano" del Segundo semestre del año 2019.

La oficina de Atención al ciudadano coordinó y apoyo la realización de la convocatoria, así como su logística y desarrollo para la "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Visibilidad de la Gestión" para la Corporación Concejo de Bogotá del segundo semestre de 2019. Esto con el propósito de asegurar una gestión moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos y en el cuál se establecieron herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por parte de la corporación.

Para tal caso y como lo estipula la medición de la calidad de servicio al ciudadano se aplicó la "Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Visibilidad de la Gestión, Código GDE-FO-007".

Para esta actividad en particular el número de los encuestados que diligenciaron y entregaron la encuesta fue de Treinta y ocho (38) asistentes. Los resultados generales de esta encuesta se muestran a continuación:

Grafica N° 0. Grado Calificación General de la Encuesta de Actividades del Proceso de Atención Al Ciudadano y en la Tabla 1. Consolidado General de la encuesta de actividades. Así;



Grafica N° 0

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO-007
	Encuesta de Satisfacción de Actividades	VERSIÓN: 1
		VIGENCIA: 29-Ago-2019
		PÁGINA 1 DE 1

EVENTO	AUDIENCIA PUBLICA DE RENDICION DE CUENTAS SEGUNDO SEMESTRE 2019
LUGAR	SALÓN COMUNEROS CONCEJO DE BOGOTÁ
FECHA	DICIEMBRE 18 DE 2019

Apreciado Ciudadano: para el Concejo de Bogotá D.C., es importante conocer su opinión respecto a la atención prestada por la Corporación, dado que ésta contribuye a nuestra mejora continua; por tal motivo, agradecemos evalúe su grado de satisfacción en los aspectos aquí relacionados marcando con una X la calificación, teniendo en cuenta la escala de valores de *1 a 5 donde 1 es deficiente y 5 es excelente*.

ITEM	ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5
		DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1	Organización General de la Actividad			**5**	**14**	**19**
2	Difusión e inscripción en la actividad	2	3	2	11	**20**
3	Agilidad en el proceso de registro		1	3	9	25
4	Atención de los funcionarios responsables			5	6	27
5	Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.)			8	13	17
6	Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas			5	11	22
7	Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)			3	15	20
8	Claridad en la exposición y dominio del tema		2	3	8	25
9	Cumplimiento de la programación establecida		1	6	12	19
10	Grado de satisfacción general de la actividad	**1**		**4**	**11**	22

Tabla 1. Consolidado General de la encuesta de actividades

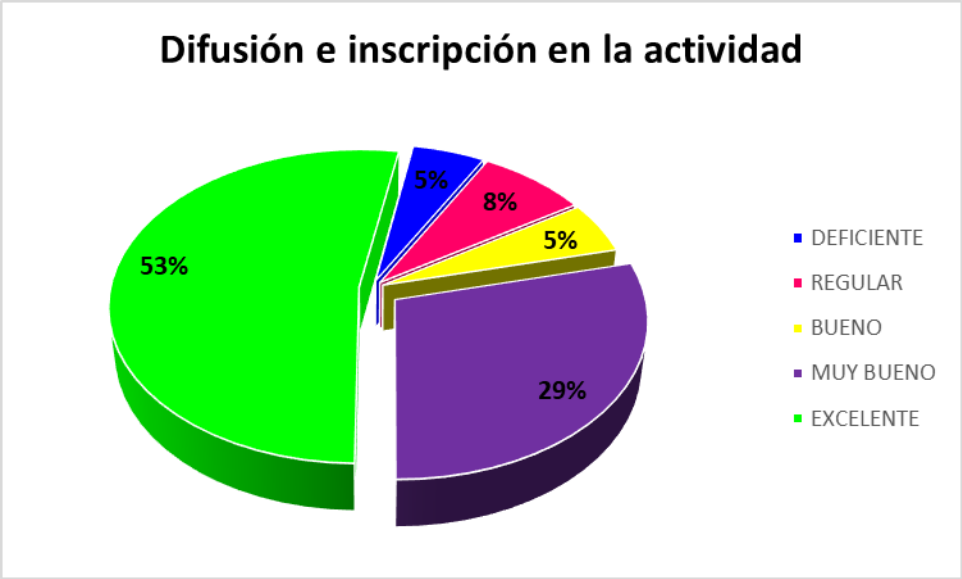
De manera general podríamos apreciar en la Grafica 0. Grado de Calificación General de la Encuesta de Actividades de Proceso de Atención Al Ciudadano Que los aspectos evaluados por los encuestados asistentes a la actividad de RdC muestran que el 57% nos evalúa como EXCELENTE, el 29% como MUY BUENO y el 11% como BUENO. Sin embargo el 2% calificó como REGULAR y el 1% consideró calificar DEFICIENTE.
Lo anterior nos indica que el 97% de los encuestados asistentes considero calificar su satisfacción para nuestra actividad, calificación que nos enorgullece y nos invita a seguir mejorando nuestro proceso de atención al ciudadano.

El informe detallado por cada Aspecto a evaluar de la encuesta según la Tabla 1. Consolidado General de la encuesta de actividades se hace de manera rigurosa a continuación:

Grafica N° 1

Al Aspecto a Evaluar N° 1 Organización General de la Actividad de RdC; podemos observar en la Gráfica N° 1 que el 50% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE la misma, un 37% consideró la actividad como MUY BUENA y el restante 13% como BUENA.

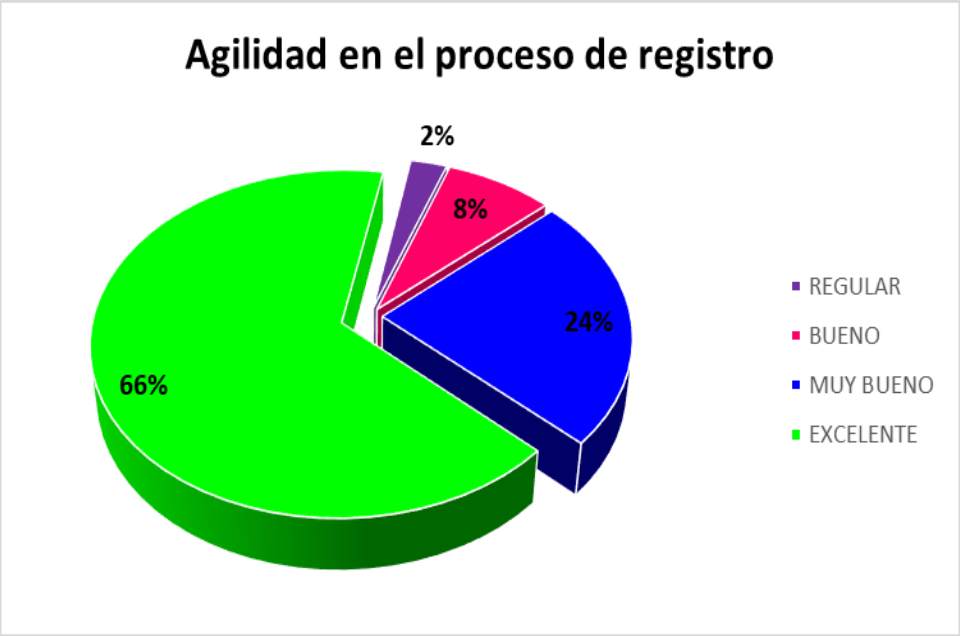
Como parte del proceso de atención al ciudadano percibimos que las actividades que desarrollamos son gratamente recibidas por nuestros asistentes y consideran que tenemos una Organización que satisface a nuestros usuarios.



Gráfica N° 2

Al Aspecto a Evaluar N° 2 Difusión e inscripción en la actividad de RdC; podemos observar en la Gráfica N° 2 que el 53% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE la misma, un 29% consideró la actividad como MUY BUENA, el 5% como BUENA. Adicionalmente obtuvimos un 8% de encuestados asistentes que consideró como REGULAR este aspecto y otro 5% como REGULAR a la hora de la Difusión e Inscripción.

Con los resultados anteriores tenemos una gran oportunidad de mejoramiento para establecer hacia el corto plazo las causas que nos ayuden a establecer estrategias para mejorar este aspecto. A pesar que el 87% de los encuestados asistentes consideró satisfecho la difusión e inscripción de la actividad.



Gráfica N° 3

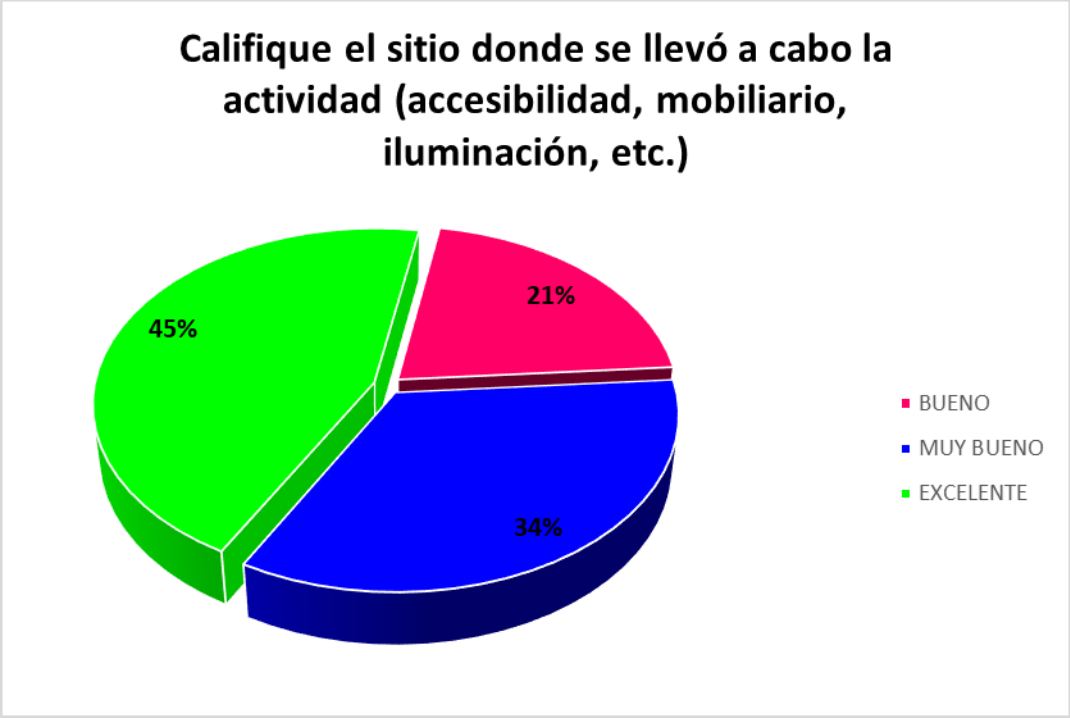
Al Aspecto a Evaluar N° 3 Agilidad en el proceso de registro de la actividad de RdC; podemos observar en la Gráfica N° 3 que el 66% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE la misma, un 24% consideró la actividad como MUY BUENA y el 8% como BUENA. Adicionalmente obtuvimos un 2% de encuestados asistentes que consideró como REGULAR este aspecto del Proceso de Registro.

Con lo anterior evidenciamos que la Agilidad en el proceso de registro cumple en un 98% de satisfacción con nuestros encuestados asistentes.

Gráfica N° 4

Al Aspecto a Evaluar N° 4 Atención de los funcionarios responsables de la actividad de RdC; podemos observar en la Gráfica N° 4 que el 71% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE la misma, un 16% consideró la atención como MUY BUENA y el 13% como BUENA.

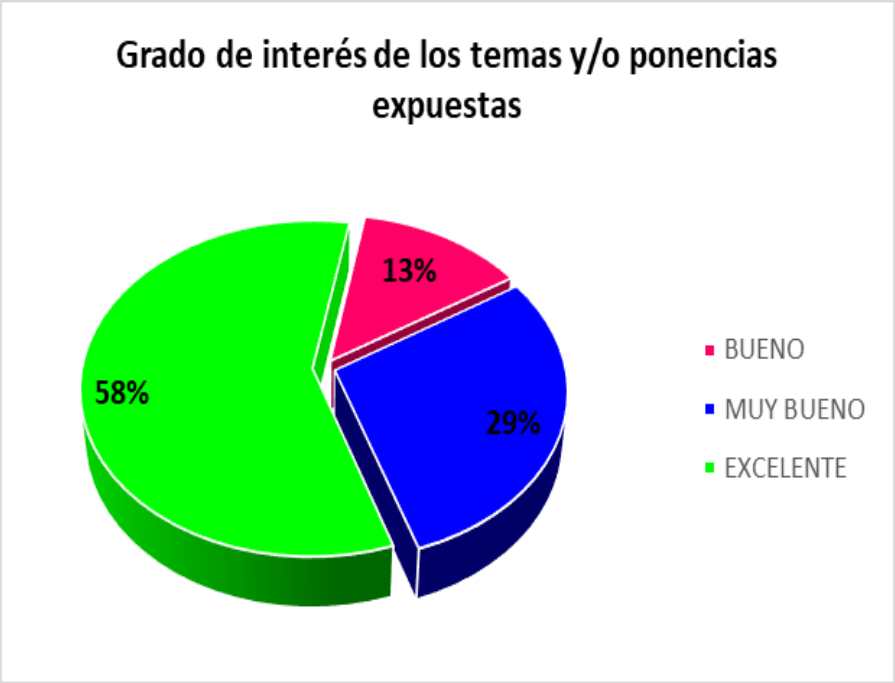
Lo que nos muestra este resultado es que la Atención de los Funcionarios Responsables de las actividades de la Oficina de atención al ciudadano es de Satisfacción para los usuarios que asisten a nuestras actividades programadas.



Gráfica N° 5

Al Aspecto a Evaluar N° 5 Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.) de la actividad de RdC; podemos observar en la Gráfica N° 5 que el 45% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE el sitio de la actividad, un 34% lo consideró como MUY BUENO y el 21% como BUENO.

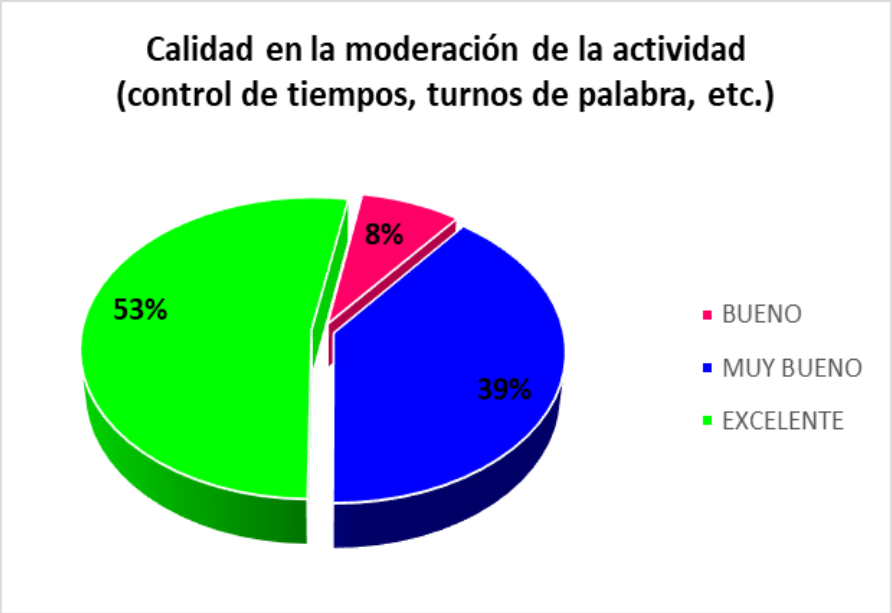
Podemos evidenciar que los asistentes encuestados consideraron que el sitio donde se llevó a cabo la actividad de RdC es de su Satisfacción en cuanto a la accesibilidad, mobiliario e iluminación.



Gráfica N° 6

Al Aspecto a Evaluar N° 6 Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas de la actividad de RdC; podemos observar en la Gráfica N° 6 que el 58% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE el grado de interés, un 29% lo consideró como MUY BUENO y el 13% como BUENO.

La actividad de "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el segundo semestre de 2019" se evidencia que los temas y/o ponencias expuestas durante las actividades realizadas fueron de un grado alto de interés para los ciudadanos asistentes y encuestados.



Gráfica N° 7

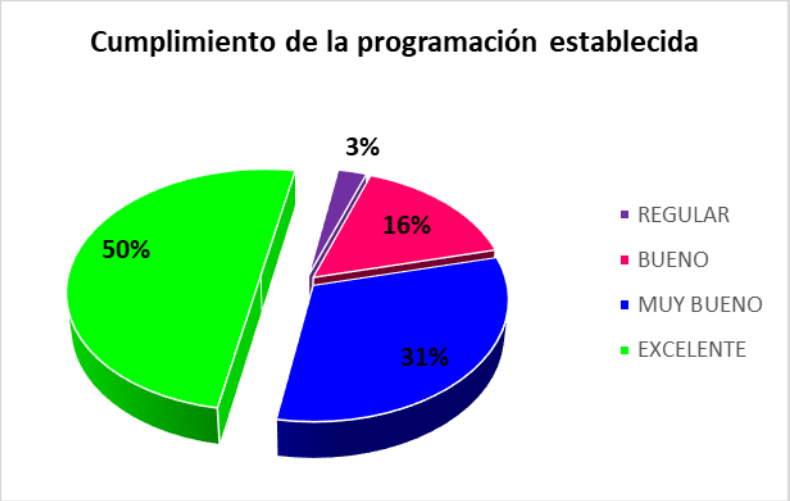
Al Aspecto a Evaluar N° 7 Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.) de la Rendición de Cuentas; podemos observar en la Gráfica N° 7 que el 53% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE la calidad de moderación de la actividad, un 39% lo consideró como MUY BUENO y el 8% como BUENO.

Nuestros asistentes encuestados se consideraron satisfechos con la calidad en la Moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)

Gráfica N° 8

Al Aspecto a Evaluar N° 8 Claridad en la exposición y dominio del tema de la Rendición de Cuentas; podemos observar en la Gráfica N° 8 que el 53% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE la calidad de moderación de la actividad, un 39% lo consideró como MUY BUENO y el 8% como BUENO. Sin embargo un 5% lo consideró REGULAR.

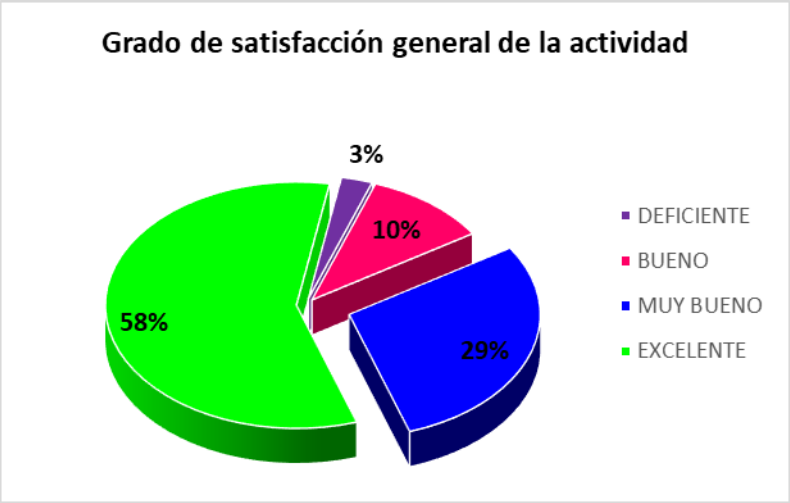
Lo anterior nos evidencia que el 95% de nuestros asistentes encuestados consideraron que hubo Claridad en la exposición y dominio del tema con respecto a la actividad de Rendición de Cuentas.



Gráfica N° 9

Al Aspecto a Evaluar N° 9 Cumplimiento de la programación establecida de la actividad de RdC; podemos observar en la Gráfica N° 9 que el 50% de los encuestados asistentes consideró EXCELENTE el cumplimiento de la programación establecida de la actividad, un 31% la consideró como MUY BUENO y el 16% como BUENO. Solo un 3% consideró REGULAR el cumplimiento de la programación.

Para la oficina de atención al ciudadano es de gran satisfacción que los asistentes encuestados en un 97% reconozcan que estamos comprometidos con el cumplimiento de la programación de las actividades que realizamos.



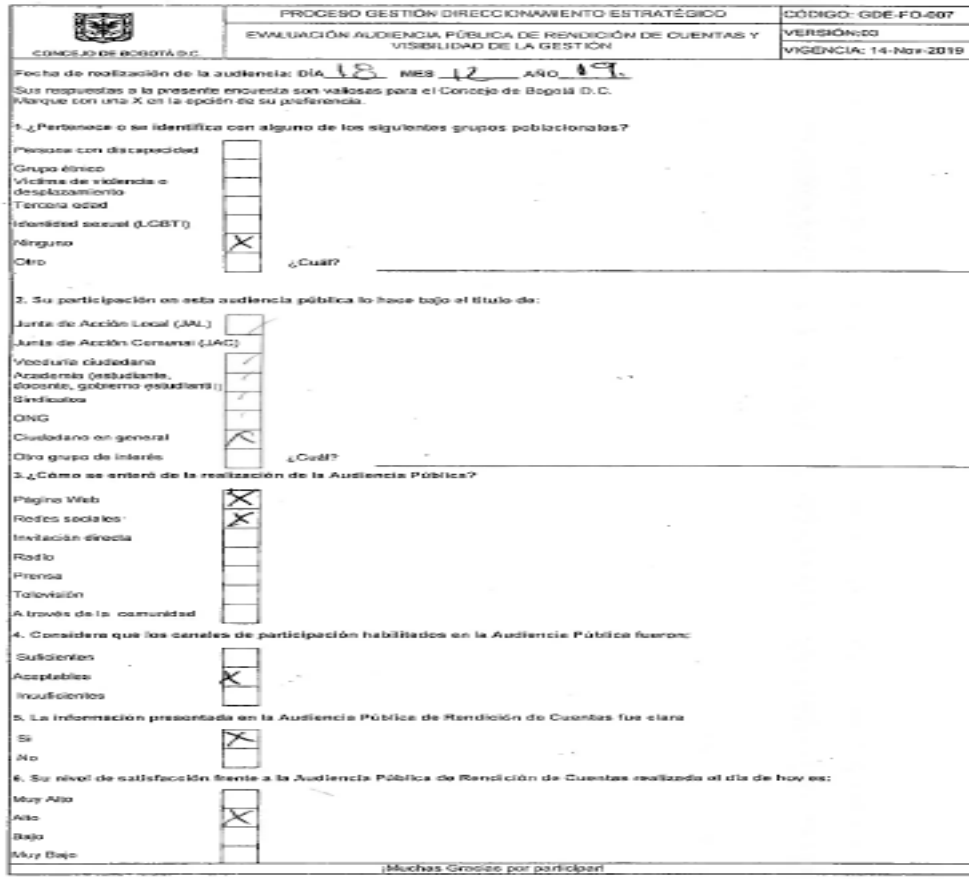
Gráfica N° 10

Al Aspecto a Evaluar N° 10 Grado de satisfacción general de la actividad de la actividad de RdC; podemos observar en la Gráfica N° 10 que el 58% de los encuestados asistentes consideró como EXCELENTE su grado de satisfacción con la actividad, un 29% la consideró como MUY BUENO y el 10% como BUENO. Solo un 3% consideró DEFICIENTE ese grado de satisfacción.

El 97% de los asistentes encuestados consideró satisfecha su expectativa con la actividad de Audiencia Pública para la Rendición de Cuentas para el Segundo semestre de 2019 del Concejo de Bogotá. Lo anterior no complace y nos insta a continuar mejorando.

EVALUACIONES DE AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y VISIBILIDAD DE LA GESTIÓN

El número de los encuestados que diligenciaron y entregaron la encuesta "Evaluación Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Visibilidad de la Gestión, Código GDE-FO-007" fue de Treinta y ocho (38), que fueron las personas que respondieron la encuesta, porque, como se dijo anteriormente, no todos quieren participar. A continuación, se adjunta muestra de encuesta diligenciada, la cual fue remitida a la Oficina Asesora de Planeación, para lo de su competencia. Así mismo, se adjunta archivo de todos los formatos de esta Evaluación.



CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-FO-007
	EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y VISIBILIDAD DE LA GESTION	VERSIÓN:00
		VIGENCIA: 14-Nov-2019

Fecha de realización de la audiencia: DÍA 18 MES 12 AÑO 19.

Sus respuestas a la presente encuesta son valiosas para el Concejo de Bogotá D.C.
Marque con una X en la opción de su preferencia.

1. ¿Pertenece o se identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales?

- Personas con discapacidad [ ]
- Grupo étnico [ ]
- Víctima de violencia o desplazamiento [ ]
- Tercera edad [ ]
- Identidad sexual (LGBT) [ ]
- Ninguno [X]
- Otro [ ] ¿Cuál? _____

2. Su participación en esta audiencia pública lo hace bajo el título de:

- Junta de Acción Local (JAL) [ ]
- Junta de Acción Comunal (JAC) [ ]
- Veeduría ciudadana [ ]
- Academia (estudiante, docente, gobierno estudiantil) [ ]
- Sindicatos [ ]
- ONG [ ]
- Ciudadano en general [X]
- Otro grupo de interés [ ] ¿Cuál? _____

3. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?

- Página Web [X]
- Redes sociales [X]
- Invitación directa [ ]
- Radio [ ]
- Prensa [ ]
- Televisión [ ]
- A través de la comunidad [ ]

4. Considera que los canales de participación habilitados en la Audiencia Pública fueron:

- Suficientes [ ]
- Aceptables [X]
- Insuficientes [ ]

5. La información presentada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue clara

- Si [X]
- No [ ]

6. Su nivel de satisfacción frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el día de hoy es:

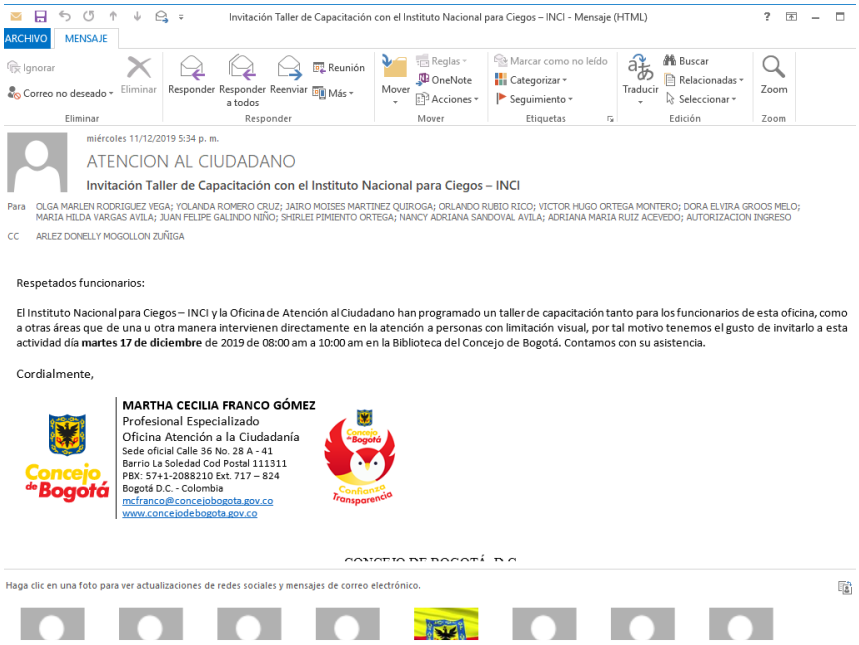
- Muy Alto [ ]
- Alto [X]
- Bajo [ ]
- Muy Bajo [ ]

¡Muchas Gracias por participar!

2. INSTITUTO NACIONAL PARA CIEGOS – INCI

Como lo anunciamos en informes pasados y concretamente el 8 de noviembre se presentó la propuesta de solicitud de oferta de servicios institucionales, dirigida al INCI, por medio del cual se manifiesta el interés que tiene la Corporación en realizar los talleres sobre conceptualización de la discapacidad visual y normatividad.

Teniendo en cuenta lo anterior, el Instituto Nacional para Ciegos – INCI y la Oficina de Atención al Ciudadano han programado un taller de capacitación tanto para los funcionarios de esta oficina como de otras áreas de la Corporación. Por tal motivo se confirma esta actividad para el día **martes 17 de diciembre** de 2019 de 08:00 am a 10:00 am en la Biblioteca del Concejo de Bogotá.



Invitación Taller de Capacitación con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI - Mensaje (HTML)

miércoles 11/12/2019 5:34 p. m.

ATENCION AL CIUDADANO

Invitación Taller de Capacitación con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI

Para OLGA MARLEN RODRIGUEZ VEGA; YOLANDA ROMERO CRUZ; JAIRO MOISES MARTINEZ QUIROGA; ORLANDO RUBIO RICO; VICTOR HUGO ORTEGA MONTERO; DORA ELVIRA GROOS MELO; MARIA HILDA VARGAS AVILA; JUAN FELIPE GALINDO NIÑO; SHIRLEI PIMIENTO ORTEGA; NANCY ADRIANA SANDOVAL AVILA; ADRIANA MARIA RUIZ ACEVEDO; AUTORIZACION INGRESO

CC ARLEZ DONELLY MOGOLLON ZUÑIGA

Respetados funcionarios:

El Instituto Nacional para Ciegos – INCI y la Oficina de Atención al Ciudadano han programado un taller de capacitación tanto para los funcionarios de esta oficina, como a otras áreas que de una u otra manera intervienen directamente en la atención a personas con limitación visual, por tal motivo tenemos el gusto de invitarlo a esta actividad día **martes 17 de diciembre** de 2019 de 08:00 am a 10:00 am en la Biblioteca del Concejo de Bogotá. Contamos con su asistencia.

Cordialmente,

MARTHA CECILIA FRANCO GÓMEZ
Profesional Especializado
Oficina Atención a la Ciudadanía
Sede oficial Calle 36 No. 28 A - 41
Barrio La Soledad Cod Postal 111311
PBX: 57+1-2088210 Ext. 717 – 824
Bogotá D.C. - Colombia
mcfranco@concejobogota.gov.co
www.concejodebogota.gov.co

Haga clic en una foto para ver actualizaciones de redes sociales y mensajes de correo electrónico.

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

Oficina de Atención al Ciudadano

Calle 36 No. 28 A- 41

CRONOGRAMA DE TALLERES PARA LA CAPACITACIÓN DE FUNCIONARIOS POR PARTE DEL INCI

RESPONSABLES: Martha Cecilia Franco Gómez, Profesional Especializado - Orlando Rubio R. - Contratista

No	ACTIVIDAD	SEMANA DEL 16 AL 20 DE DICIEMBRE				
		16	17	18	19	20
1	Taller de capacitación con funcionarios de la Oficina de Atención al Ciudadano.		08:00 - 10:00 am			
2	Taller de capacitación con funcionarios de Seguridad y Salud en el Trabajo, Planta Física, los señores que atienden recepción (empresa que presta el servicio de vigilancia) y el Web Master.				09:00 - 11:00 am	

El Instituto Nacional para Ciegos -INCI es una entidad de carácter técnico asesor adscrita al Ministerio de Educación, que trabaja para garantizar los derechos de los colombianos ciegos y con baja visión en términos de inclusión social, educativa, económica, política y cultural, por lo que la Corporación ha solicitado los servicios de asistencia técnica y asesoría. Lo anterior con el fin de brindar atención a la población, caracterizada por la inclusión y garantía de derechos.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL	CÓDIGO: GDO-FO-
	ACTA DE REUNIÓN	VERSIÓN: 01
		FECHA: 14-Nov-2019

FECHA: 17 de diciembre de 2019 HORA: 08:00 – 11:00 am

LUGAR: Sala de Prensa – Oficina Asesora de Comunicaciones

ASUNTO: Taller con el Instituto Nacional para Ciegos – INCI y funcionarios responsables de la página web de la Corporación, sobre instalación desarrollador en página web, acceso y texto alternativo para personas con discapacidad visual.

CONVOCADOS:

EDWIN BELTRÁN CHAMORRO – Profesional, Instituto Nacional para Ciegos - INCI
NESTOR ARLEY RAMIREZ R. – Web Master, Oficina Asesora de Comunicaciones
PEDRO JOSÉ PINEDA – Diseñador Gráfico, Oficina Asesora de Comunicaciones
FRANCISCO NARANJO – Profesional, Sistemas y Seguridad en la Información
JAIME VARGAS – Contratista, Sistemas y Seguridad en la Información
ORLANDO RUBIO RICO – Contratista, Oficina de Atención al Ciudadano
MARTHA CECILIA FRANCO – Profesional Especializado, Oficina de Atención al Ciudadano

DESARROLLO:

Se inicia el taller con la bienvenida al funcionario del Instituto Nacional para Ciegos – INCI, Ingeniero Edwin Beltrán Chamorro, por parte de Orlando Rubio R. Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano, seguidamente se realiza la presentación de cada uno de los asistentes y se plantea el objeto de la reunión, que es observar en la página web de la Corporación por parte del Instituto, cuales serían las herramientas tecnológicas que se requerirían para la accesibilidad de las personas con discapacidad visual a dicha página e incorporar el texto alternativo para este tipo de población.

Se trataron entre otros temas, los siguientes:

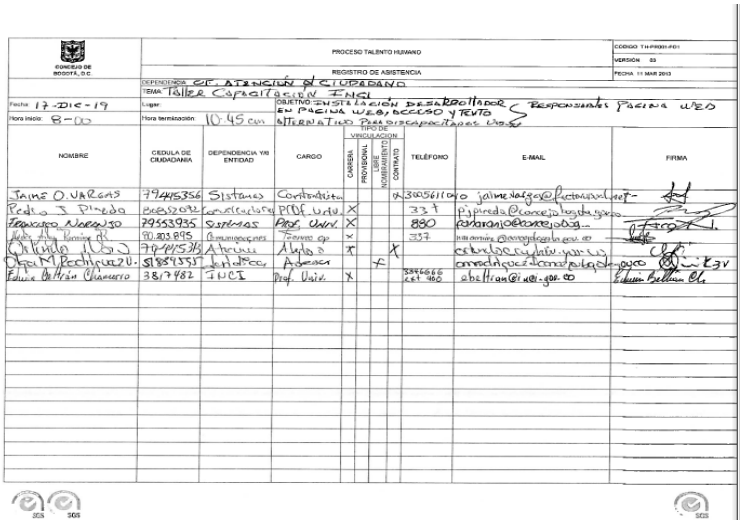
- Definición de la estructura interna de la página web de la Corporación para este caso en particular.
- Fijar los niveles de los títulos.
- Establecer que imágenes irían con textos alternativos.
- Revisar la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854, que establece las reglas de accesibilidad que se aplican a las páginas web.

Finalmente se adquiere el compromiso por parte del Contratista Jaime Vargas de revisar la Norma 5854 en lo que respecta a este tipo de población.

Página: 1 de 2

Se presenta el acta de la capacitación llevada a cabo el día 17 de diciembre de 2019, en la que se plantea el objetivo del taller que es observa en la página web de la Corporación por parte del Instituto, cuales serían las herramientas tecnológicas que se requieren para la accesibilidad de las personas con discapacidad visual a dicha página e incorporar el texto alternativo para este tipo de población. Archivo adjunto.

A continuación se adjunta el listado de las personas que participaron de este taller por parte del Concejo de Bogotá, D.C y se adjunta Archivo.



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO TALENTO HUMANO — CÓDIGO: TH-PR001-FO1

REGISTRO DE ASISTENCIA — VERSIÓN: 03 — FECHA: 11 MAR 2013

DEPENDENCIA: CE. ATENCIÓN AL CIUDADANO

TEMA: Taller Capacitación INCI

Fecha: 17-DIC-19 — Lugar: — Hora inicio: 8-00 — Hora terminación: 10:45 am

OBJETIVO: INSTALACIÓN DESARROLLADOR EN PÁGINA WEB, ACCESO Y TEXTO ALTERNATIVO PARA DISCAPACITADOS VISUALES — Responsable: PÁGINA WEB

NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACIÓN: CARRERA	PROVISIONAL	EDS INTERVENTORÍA	CONTRATO	TELÉFONO	E-MAIL	FIRMA
JAIME O. VARGAS	79415356	Sistemas	Contratista					4300561 ext	jaime.vargas@concejobogota.gov	
Pedro J. Pineda	80852092	Consejería y	PCDF. Univ.	X				337	pjpineda@concejobogota.gov.co	
Francisco Naranjo	79553935	Sistemas	Prof. Univ.	X				880	fnaranjo@concejobog...	
[illegible]	90.203.895	Comunicaciones	Técnico op	X				337	[illegible]@concejobogota.gov.co	
Orlando Ubaldo	79.895.315	Atención	Apoyo a	X		X			orbelaez@yahoo.com.co	
Olga M. Rodríguez U.	51854355	Contratista	Asesora		X				omrodriguez@concejobogota.gov	
Felix De Jesús Olarte	3817982	INCI	Prof. Univ.	X				3946665 ext 180	abelfran@idi.gov.co	

La siguiente capacitación estaba programada para el día 18 de diciembre en horario de 9 a 11 a la que deberían asistir todas las dependencias de la Corporación, según el cronograma anterior y del cual se adjunta archivo.

3. "LENGUAJE CLARO Y ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN PARA LA GENTE" VEEDURIA DISTRITAL

Con el fin de generar competencias en los funcionarios de la entidad y en especial del proceso de Atención a la Ciudadanía, para una comunicación en lenguaje claro, promover el uso del lenguaje claro en comunicaciones escritas y garantizar el goce efectivo del derecho de acceso a la información pública, se llevó a cabo una capacitación con la Veeduría Distrital, denominado "Lenguaje claro y estrategias de comunicación para la gente"

Se llevó a cabo el día 11 d diciembre de 2019 en la Biblioteca de la Corporación. Con esta herramienta, tomada por los funcionarios del Concejo de Bogotá, el ciudadano tendrá la posibilidad de ser orientado con eficacia y eficiencia, y así contará con mayor claridad y evitará posiblemente, gastar recursos innecesarios en tiempo y dinero, e incluso en tramitadores.

Contando con el apoyo de la Veeduría Distrital, los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía, participaron de esta capacitación teniendo como con base los requerimientos detectados por nivel de ocupación, y con el fin de desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar su desempeño en la Corporación y una formación y actualización permanente

A continuación el listado de los asistentes, del cual se adjunta archivo.

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO TALENTO HUMANO

REGISTRO DE ASISTENCIA

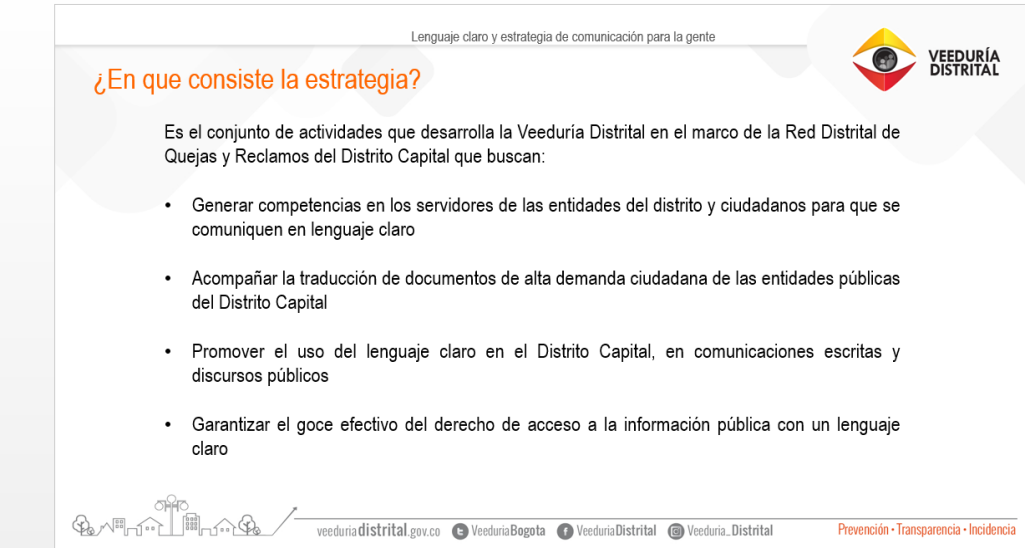
Fecha: 11-12-19 Hora inicio: 2:00 pm

Tema: Conferencia lenguaje claro - Trato Digno.

Lugar: Biblioteca

NOMBRE	CEDULA DE CIUDADANIA	DEPENDENCIA Y/O ENTIDAD	CARGO	TIPO DE VINCULACION: CARRERA	PROVISIONAL	LIBRE NOMBRAMIENTO	CONTRATO	TELEFONO	E-MAIL	FIRMA
[illegible]	[illegible]	Jurídica	Asesora			X			[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	Defensor	Aux.	X					[illegible]	[illegible]
[illegible]	42092632	Ciudadano	Prof. Esp.	X				824	[illegible]	[illegible]
[illegible]	1.136[illegible]	Jurídica	[illegible]				X		[illegible]	[illegible]
[illegible]	3376678	Atención	Aux. Adm.	X				3200	[illegible]	[illegible]
Soledad Riveros	[illegible]	Gest. Doc.	Prof. Univ.	X				897	msriveros@concejobogota.gov.co	[illegible]
[illegible]	79706196	Ges. Doc.	Prof. Esp.	X				837	[illegible]	[illegible]
[illegible]	52440[illegible]	Jurídica	Asesor Jurídico	X				777	[illegible]	[illegible]
[illegible]	[illegible]	Auditor Int.	Contratista				X		[illegible]	[illegible]

La doctora Daissy Johanna Rodriguez Urrea, Profesional Especializado del Servicio al Ciudadano de la Veeduría Distrital, Avenida Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 Ofic. 409 Piso 8, Teléf. 3407666, Correo electrónico: drodriguez@veeduriadistrital.gov.co, Bogotá D. C. programó esta capacitación y por intermedio de una funcionaria de la Veeduría se llevó a cabo. Así mismo allegó el archivo con toda la información que se vio en la formación dada, así como la asistencia recibida por parte de la Veeduría Distrital y de la cual se adjunta copia



Lenguaje claro y estrategia de comunicación para la gente

VEEDURÍA DISTRITAL

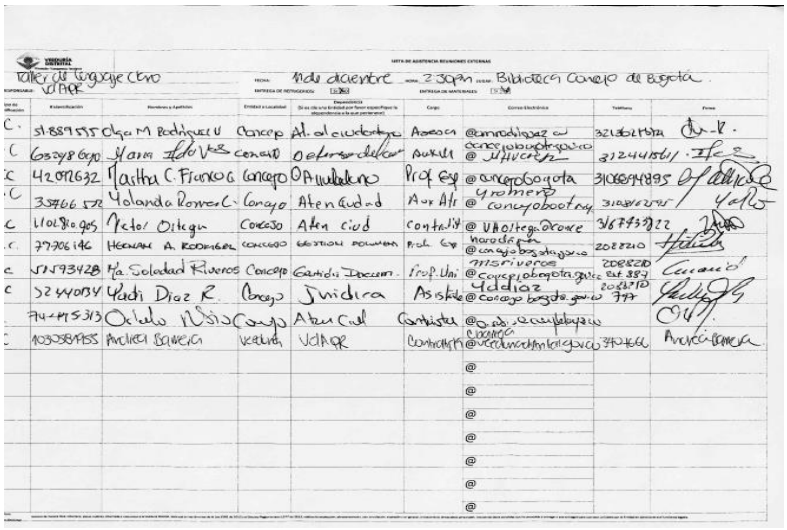
¿En que consiste la estrategia?

Es el conjunto de actividades que desarrolla la Veeduría Distrital en el marco de la Red Distrital de Quejas y Reclamos del Distrito Capital que buscan:

- Generar competencias en los servidores de las entidades del distrito y ciudadanos para que se comuniquen en lenguaje claro
- Acompañar la traducción de documentos de alta demanda ciudadana de las entidades públicas del Distrito Capital
- Promover el uso del lenguaje claro en el Distrito Capital, en comunicaciones escritas y discursos públicos
- Garantizar el goce efectivo del derecho de acceso a la información pública con un lenguaje claro

veeduriadistrital.gov.co VeeduriaBogota VeeduriaDistrital Veeduria_Distrital Prevención • Transparencia • Incidencia

Así mismo adjuntamos el listado de las personas que participaron de esta capacitación y del cual se anexa archivo.



4. RAMPA PARA ACCESIBILIDAD DE PERSONAS EN CONDICION DE DISCAPACIDAD.

Teniendo en cuenta las observaciones de la Veeduría Distrital, la rampa con que contaba el Concejo de Bogotá, D.C., no cumplía con las especificaciones legales para la prestación de este servicio, como se puede observar en las siguientes imágenes.

Así las cosas, se da inicio a la remoción y posterior construcción de la nueva rampa que permitirá el fácil acceso al primer piso de la edificación, así como el desplazamiento en las distintas dependencias que funcionan en la planta baja. Esta área de circulación para uso por parte de la población en general, cuenta con las especificaciones técnicas dadas que garantizan el derecho fundamental de la población en situación de discapacidad a la

accesibilidad y a la libertad de locomoción, teniendo en cuenta como mínimo los parámetros expuestos por la Veeduría Distrital.

Teniendo en cuenta lo anterior, el pasado 20 de diciembre se inaugura la obra que se realizó al ingreso principal de la sede del Concejo de Bogotá. Las mejoras impactarán positivamente en una mejor accesibilidad. La Rampa de Acceso jerarquiza el principal acceso a la entidad y beneficiará a personas que tengan una imposibilidad motora, a los adultos mayores y a la población en general.

Durante el acto estuvo presente la Presidenta del Concejo de Bogotá D.C., Honorable Concejal, Nelly Patricia Mosquera Murcia; el Director de la Dirección Jurídica, doctor Arlez Mogollón Zúñiga, la Defensora de la Ciudadanía, doctora Olga Marlene Rodríguez y demás funcionarios, quienes se mostraron complacidos con esta moderna obra, por los beneficios que trae a la ciudadanía, toda vez que es una prioridad que la ciudadanía cuente con todos; los medios de infraestructura, humanos y tecnológicos para su atención.

Al ver cristalizada la obra, se ha generado un mejor acceso para quienes acuden al Concejo de Bogotá. Es muy importante adecuar este edificio a los nuevos requerimientos, pero manteniendo su impronta estética e histórica, que es determinante en el desarrollo de la comunidad.

Queremos avances, pero por sobre todo las promesas cumplidas. Sabemos que hay barreras pero estamos fuertes y unidos. Este es el tiempo de transparentar las cifras que existen para asegurarnos que las personas con discapacidad sean tomadas en cuenta, que los presupuestos sean suficientes para que no dejar a ninguna persona con discapacidad afuera, la inclusión es posible, es urgente es ya.

Las personas con discapacidad empiezan a tener más voces que hablen por ellos y, aunque pertenecen a una minoría formada por personas de todos los géneros, religiones, etc., es necesario desterrar la imagen de debilidad, no son débiles; algunas de estas personas están expuestas a situaciones frágiles pero son personas fuertes y capaces. Hay que desarrollar una nueva categoría y salir de ser la población que espera solo una dádiva, hay que generar igualdad y oportunidades". Y así lo entiende el CONCEJO DE BOGOTA D.C.

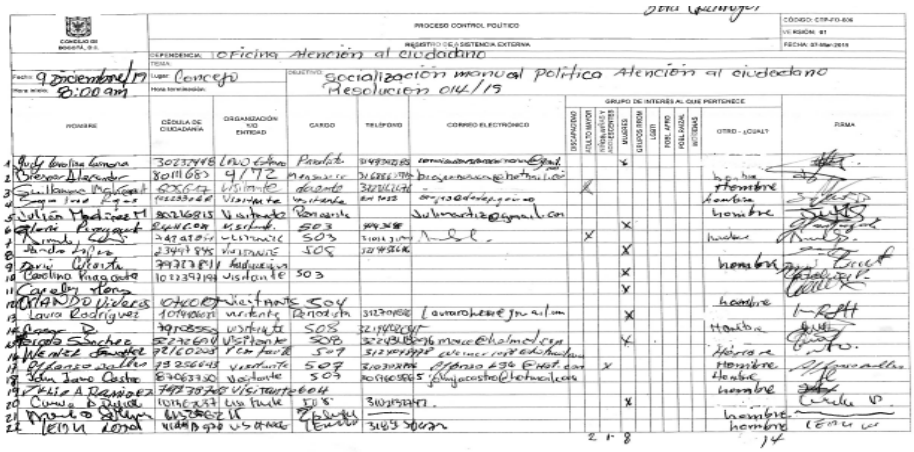
En cuanto a la atención de las personas con alguna discapacidad física que acuden a la Corporación, los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano prestan su apoyo para que puedan acceder al lugar en sillas de ruedas y se facilita el camino para los invidentes, haciendo un gran trabajo por la inclusión, con mucha responsabilidad.

ATENCIÓN DIARIA AL CIUDADANO

La participación ciudadana debe ser traducida en la generación de confianza de la ciudadanía, para que puedan intervenir en el buen ejercicio de la administración pública, dado que, la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Teniendo en cuenta la atención personalizada llevada a cabo en la sede de la Corporación y los eventos realizados durante el mes de diciembre, podemos resumir que de acuerdo con el formato código No. CTP-FO-006, REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA, del cual se adjunta archivo, ingresaron aproximadamente 378 ciudadanos a participar en los diferentes procesos.

Visitantes Varios 378, SE ADJUNTA ARCHIVO

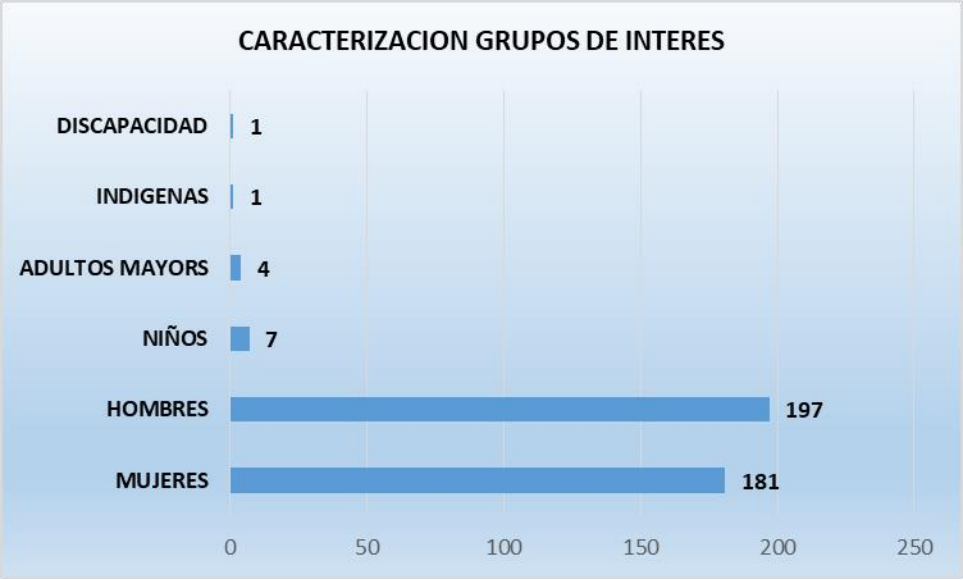


El ejercicio de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del concejo de Bogotá, D.C., permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

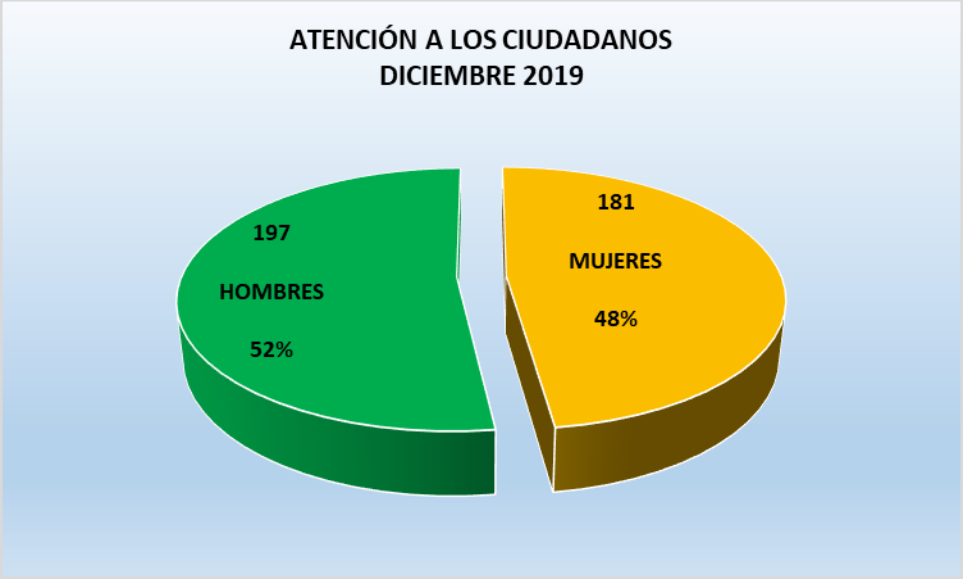
Dentro de las estrategias diseñadas se viene actualizando esta caracterización, por lo que la articulación con la política establecida pretende definir el tipo de usuario, sus necesidades y así poder establecer políticas y herramientas efectivas para mejorar el acceso de los ciudadanos a los trámites ofrecidos.

VISITANTES	
DISCAPACIDAD	1
ADULTO MAYOR	4
NIÑOS NIÑAS Y ADOLESCENTES	1
MUJERES	181
GRUPOS ROOM	0
LGBTI	1
POBLACION AFRO	0
INDIGENAS	1
HOMBRES	197

En principio tenemos definida estas variables con las que hemos venido adelantando el procedimiento; las hemos utilizado en diferentes mediciones y una vez definidas las definitivas serán aportadas al informe.



CLASIFICACION DE GÉNERO



Los resultados demuestran que el 48% de los usuarios corresponde a población femenina, mientras que el 52% al género masculino. Sin embargo es importante aclarar que el porcentaje corresponde al 100% de 378 visitantes que acudieron al Concejo de Bogotá D.C., por diferentes actividades personales y no por una convocatoria puntual.

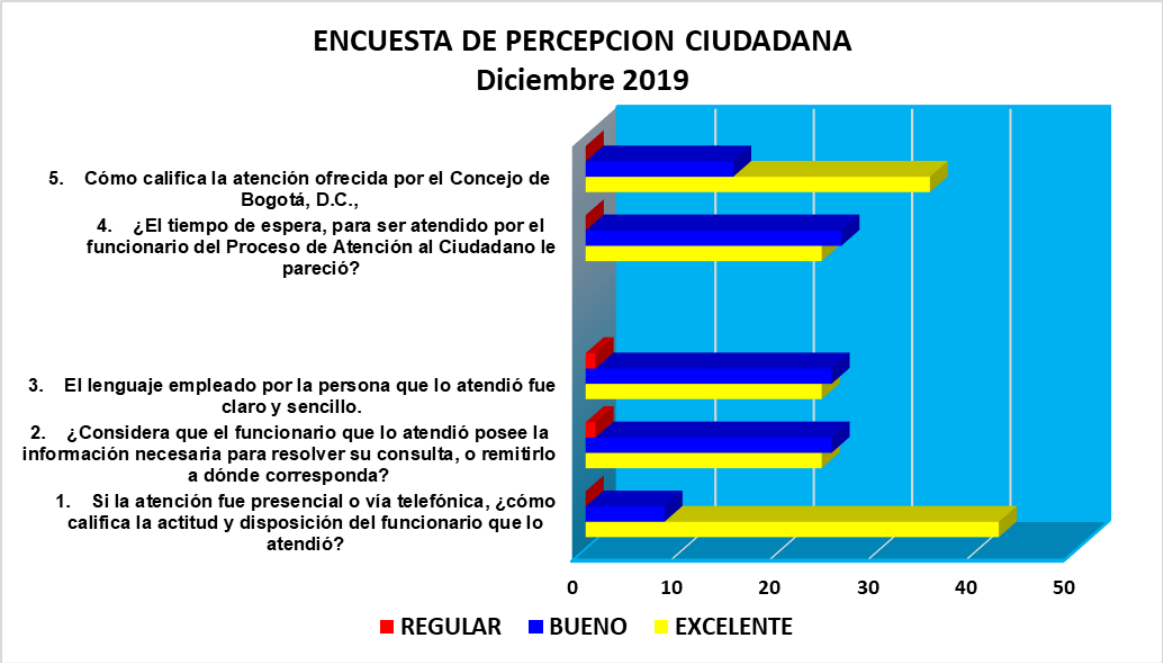
ENCUESTA DE PERCEPCION

Con el propósito de asegurar una gestión moderna, eficiente, transparente y participativa al servicio de los ciudadanos, se establecen herramientas de medición para evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por parte de la corporación, mediante los canales de atención presencial, telefónica, virtual y escrito.

Para referencia de este informe solo se tendrá en cuenta las personas que asistieron a los diferentes eventos a la Corporación. El número de los encuestados fue de Cincuenta (50) personas que desearon participar de la encuesta de percepción y que ingresaron diariamente en búsqueda de atención personalizada, tal como la radicación de requerimientos y consultas sobre temas generales en el desarrollo de Bogotá y de interés de la ciudadanía; así como consulta de temas puntuales a las oficinas de los diferentes Concejales. Para tal fin de aplico la siguiente encuesta:

	EXCELENTE	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**
1. Si la atención fue presencial o vía telefónica, ¿cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?	42	8	0	0
2. ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?	24	25	1	0
3. El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo.	24	25	1	0
4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?	24	26	0	0
5. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,	35	15	0	0
Finalmente, Su consulta fue resuelta SI _____ NO _____				

Se plantean únicamente cinco preguntas - que entendemos cubren los aspectos más significativos de las tendencias de la atención a la ciudadanía. El cuadro anterior demuestra las diferentes preguntas realizadas a los ciudadanos, así como las respuestas dadas por cada uno de ellos. A continuación se presenta la Grafica N° 1 de las calificaciones los resultados de la Encuesta por cada una de las preguntas.



Grafica N° 1

Pregunta. Si la atención fue presencial o vía telefónica, ¿cómo califica la actitud y disposición del funcionario que lo atendió?

Grafica N° 2

La Dirección del Concejo de Bogotá D.C., con el ánimo de aumentar el bienestar de los ciudadanos, trabaja a diario para que la satisfacción de los mismos llegue al nivel de excelencia que merecen. Para tal caso la Corporación implementa periódicamente para sus funcionarios rutas con temáticas de capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, adicional mecanismos innovadores que nos mejoren continuamente nuestro proceso de atención al ciudadano.

Para el mes de Diciembre como nos muestra la anterior Grafica N° 2 refleja una calificación en la actitud y disposición de los funcionarios del 84% como EXCELENTE y el 16% como BUENO en la atención presencial y/o telefónica. En comparación con el mes de Noviembre podemos observar que mejoramos nuestra calificación de EXCELENCIA en la atención pasando del 68% al 84%. Así lo podemos observar en la Grafica N° 3 mostrada a continuación;

COMPARATIVO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	
NOVIEMBRE 2019	**DICIEMBRE 2019**

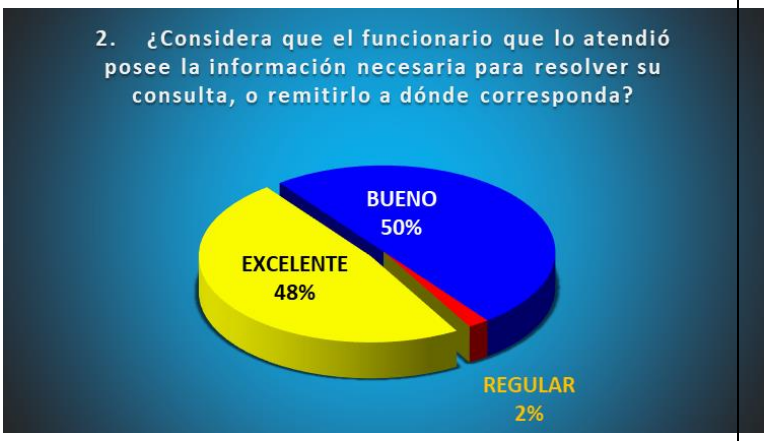
Grafica N° 3

1. Pregunta ¿Considera que el funcionario que lo atendió posee la información necesaria para resolver su consulta, o remitirlo a dónde corresponda?
2.

Grafica N° 4

Para la medición del conocimiento de nuestros funcionarios a la hora de orientar a los ciudadanos con la información necesaria para resolver sus consultas o remitirlo donde corresponda, según la anterior Grafica N°4 obtuvimos que el 48% calificó este aspecto como EXCELENTE, un 50% lo consideró como BUENO y un 2% como REGULAR. Lo anterior nos evidencia que nuestro Proceso de Atención Al Ciudadano cuenta con funcionarios altamente capacitados e informados de manera amplia, lo que nos invita a seguir capacitándonos para elevar estos resultados y mejorar continuamente.

En comparación con el mes de Noviembre podemos observar que nuestra calificación de EXCELENCIA en la consideración de los ciudadanos en cuanto a la Información que poseen nuestros funcionarios para resolver sus consultas pasó del 53% al 48%. Lo anterior nos deja un reto importante para mejorar continuamente la capacitación de los colaboradores de nuestro proceso de Atención al Ciudadano. Así lo podemos observar en la Grafica N° 5 mostrada a continuación;

COMPARATIVO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	
NOVIEMBRE 2019	**DICIEMBRE 2019**
	

Grafica N° 5

3. Pregunta: ¿El lenguaje empleado por la persona que lo atendió fue claro y sencillo?

Grafica N° 6

En cuanto al lenguaje empleado por nuestros funcionarios para con los usuarios de la oficina de atención a la ciudadanía según nos lo muestra la Grafica N° 6, la percepción fue que el 48% considero EXCELENTE, un 50% como BUENO y un 2% como REGULAR. Resultados que nos indican que los ciudadanos recibieron respuestas clara, sencillas y de fácil comprensión de parte de los funcionarios de la que hacen parte del Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación del Concejo de Bogotá D.C.

Si comparamos el mes inmediatamente anterior con el presente, encontramos que la percepción en cuanto a la claridad y sencillez para transmitir la información que la calificación pasó del 52% en el mes de Noviembre al 48% en el mes de Diciembre como lo muestra la Grafica N° 7. Resultado que nos indica que podemos mejorar el lenguaje de nuestros funcionarios para que los ciudadanos perciban con mayor comprensión la información que brindamos. Lo anterior se lograría con capacitaciones de comunicación asertiva y fluidez verbal.

COMPARATIVO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	
NOVIEMBRE 2019	**DICIEMBRE 2019**

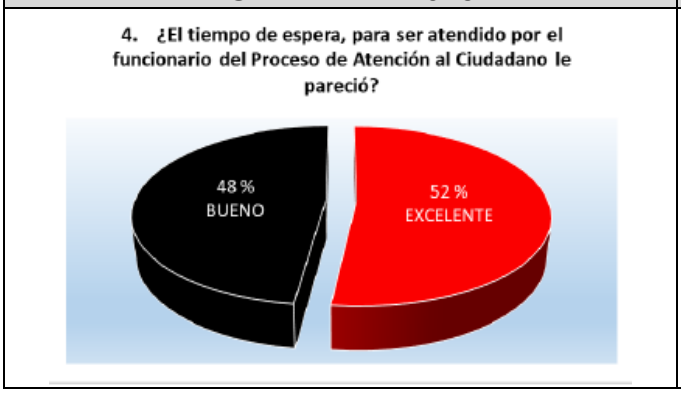
Grafica N° 7

4. ¿El tiempo de espera, para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano le pareció?

Grafica N° 8

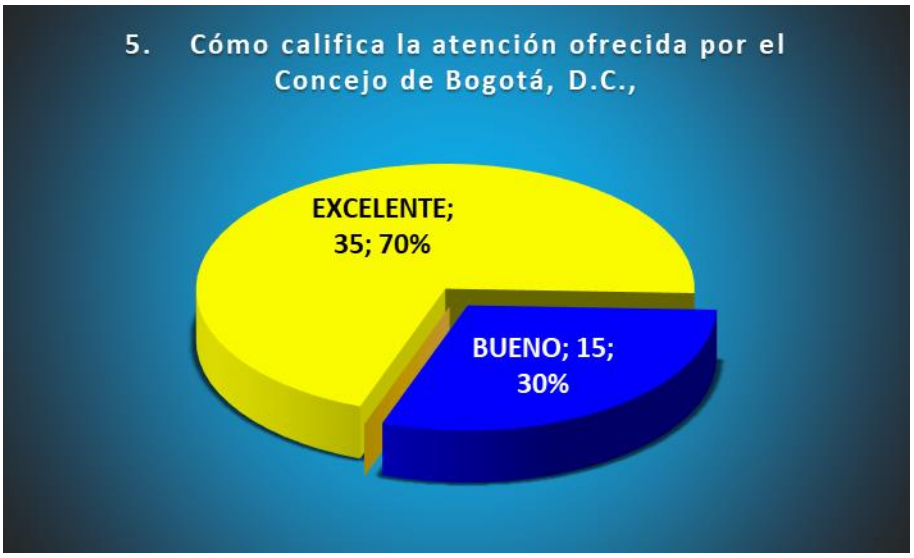
Para esta pregunta de la encuesta de percepción observamos según la anterior Grafica N° 8 los ciudadanos consideraron calificar el tiempo de espera para ser atendido por el funcionario del Proceso de Atención al Ciudadano en un 48% como EXCELENTE y en un 52% como BUENO. Lo anterior indica que los ciudadanos están SATISFECHOS al recibir una atención ágil, oportuna y rápida de parte de la oficina de atención al ciudadano.

A pesar que los trabajos de adecuación que se venían haciendo en la Corporación causaron traumatismos por la demora en el ingreso a las dependencias del Concejo de Bogotá D.C., de ciudadanos que también requerían servicios de parte de la Oficina de Atención al Ciudadano, la agilidad en la atención y la reducción de tiempos en la recepción e ingreso de los ciudadanos, dio como resultado una reducción en la percepción de EXCELENCIA en este punto. Ya que como nos muestra la Grafica N° 9 pasamos de un 52% obtenido en el mes de Noviembre a un 48% para el mes de Diciembre. Sin embargo seguimos dando a los ciudadanos atención en tiempos de espera acordes a los esperados.

COMPARATIVO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	
NOVIEMBRE 2019	**DICIEMBRE 2019**
	

Grafica N° 9

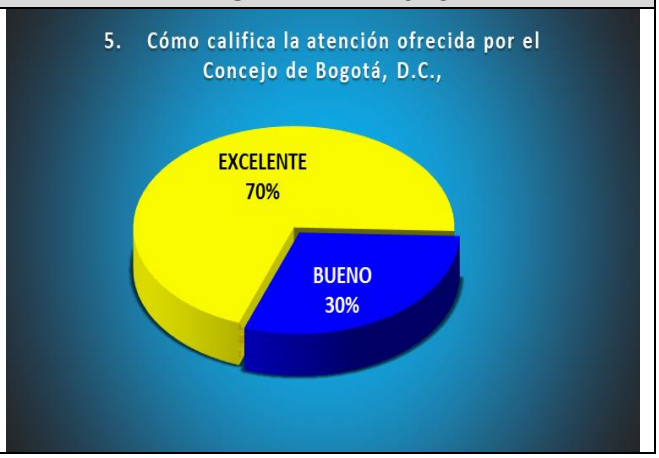
5. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,



Grafica N° 10

Gracias al compromiso y la retroalimentación de los ciudadanos con las encuestas de percepción de los meses anteriores podemos observar que la Atención ofrecida por el Concejo de Bogotá D.C., para el mes de Diciembre y como lo muestra la Grafica N° 10 fue calificada con un 70% como EXCELENTE y un 30% como BUENO. Lo anterior demuestra que el mejoramiento en los procesos de la Corporación es continuo y coherente con las políticas de Atención al Ciudadano.

De esta manera y en comparación con el mes anterior la Grafica N° 11 mostrada a continuación evidencia que pasamos de una percepción de EXCELENCIA en el mes de Noviembre del 64% a aumentar la misma en el mes de Diciembre a un 70%. Resultados que indican que el grupo está comprometido con prestar una atención excelente.

COMPARATIVO ENCUESTA DE PERCEPCIÓN	
NOVIEMBRE 2019	**DICIEMBRE 2019**
	

Grafica N° 11

La Corporación del Concejo de Bogotá y la Oficina de Atención al Ciudadano reconoce la satisfacción de los ciudadanos con la gestión realizada durante el año 2019 en particular en el cierre de este mes de Diciembre mostrando el mejoramiento continuo de sus procesos y con el compromiso de aumentar la excelencia en la percepción de los ciudadanos que día a día acuden a nuestra Corporación.

Cordialmente,

YOLANDA ROMERO CRUZ
Auxiliar Administrativo 407-04
Atención a la Ciudadanía
Concejo de Bogotá D.C
Dirección Jurídica

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)
Anexos: Lo anunciado
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega