INFORME DE GESTIÓN ATENCION A LA CIUDADANIA CON CORTE A 30 DE JULIO DE 2019

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe pormenorizado de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias clasificadas y tramitadas con corte a 31 de julio de 2019 a través del SDQS, las cuales fueron recibidas 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.

Se recibieron a través de los diferentes medios de entrada ciento cuarenta y nueve (149) SDQS, discriminados de la siguiente forma:

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES
Cuadro 01

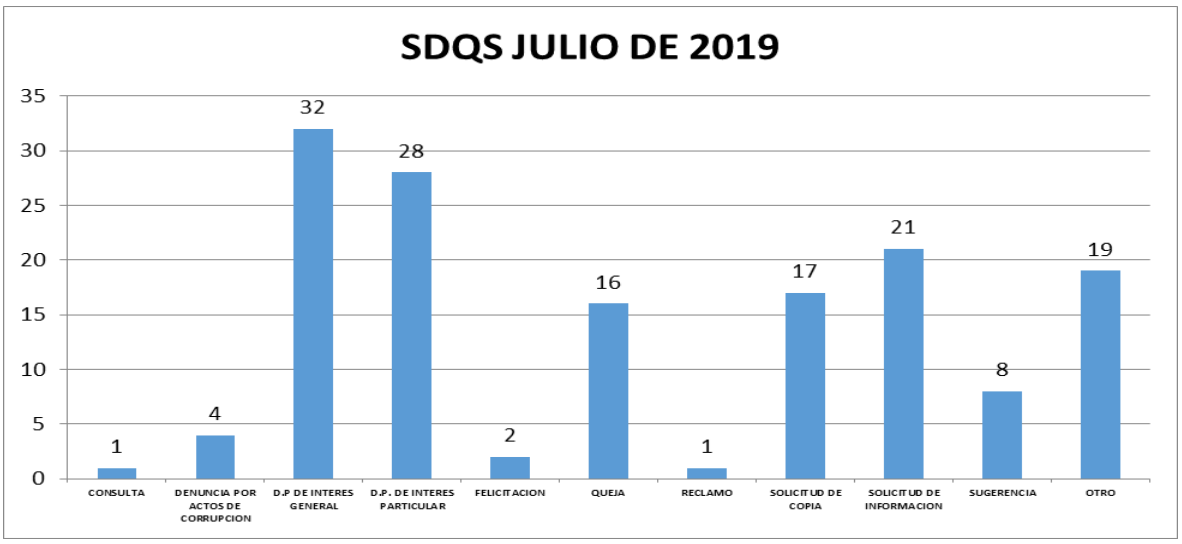
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN JULIO 2019	CANT SDQS
ESCRITO	104
BUZON	0
EMAIL	8
PRESENCIAL	4
TELEFONICO	3
WEB CONCEJO	0
WEB ALCALDIA	30
REDES SOCIALES	0
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0
TOTAL REGISTRADOS CONCEJO	149

En el cuadro No. 1 podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos es el escrito, esto quiere decir que se está visualizando a la Corporación y ponerla al tanto de sus situaciones.

TIPOLOGIA Y PORCENTAGE DE LAS PETICIONES

En los cuadros (02 y 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 02



Cuadro 03

JULIO DE 2019	CANT SDQS	% PART
CONSULTA	1	1%
CORRUPCION	4	3%
INTERES GENERAL	32	21%
INTERES PARTICULAR	28	19%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	21	14%
FELICITACION	2	1%
QUEJA	16	11%
RECLAMO	1	1%
COPIAS	17	11%
SUGERENCIAS	8	5%
OTROS	19	13%
TOTAL	**149**	**100%**

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte a 31 de Julio de 2019, son los derechos de petición de interés general con treinta y dos (32) correspondiente al 21%; de interés particular veintiocho (28), equivalentes al 19%, así como veintiún (21) requerimientos de solicitud de información, equivalente al 14% del total de requerimientos.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

Cuadro 04

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006) JULIO 2019	CANT SDQS	% PART
Sector Gestión Pública	15	10%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	0%
Sector Hacienda	0	0%
Sector Planeación	26	17%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	5	3%
Sector Educación	5	3%
Sector Salud	1	1%
Sector Integración Social	6	4%
Sector Cultura Recreación y Deporte	1	1%
Sector Ambiente	17	11%
Sector Hábitat.	11	7%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	57	38%
Sector Movilidad	5	3%
TOTAL, GENERAL	**149**	**100%**

En el cuadro (04), se detalla la clasificación de las ciento cuarenta y nueve (149) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos más frecuentes fueron: Sector Administrativo Gestión Jurídica, con el 38% de participación; Sector de planeación con el 17% de participación y Sector ambiente con 11% de participación, del total del 100% de los SDQS.

BOTON 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 31 de julio de 2019 con el fin de que sean publicadas en la WEB y la INTRANET de la Corporación (anexo correo enviado).

LOCALIDADES ATENDIDAS

Cuadro 05

LOCALIDADES	TOTAL, USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	4	3%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	2	1%
Chapinero	4	3%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	9	6%
Fontibón	23	15%
Kennedy	2	1%
La Candelaria	12	8%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	1	1%
Rafael Uribe Uribe	3	2%
San Cristóbal	5	3%
Santa Fe	13	9%
Suba	9	6%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	16	11%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	14	9%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	29	19%
Fuera de Bogotá	0	0%
TOTAL	**149**	**100%**

En el cuadro (05), se detalla la clasificación de las ciento cuarenta y nueve (149) SDQS, por localidades, donde el 9% son peticionarios de las localidades de Usaquén y Santa Fe cada una; 11% a la localidad de Teusaquillo; un 15% a la localidad de Fontibón; 19% lo encontramos en los peticionarios que no identifican y/o no registran su localidad. Estos peticionarios en su mayoría son los requerimientos que ingresan por la Web de la Alcaldía.

ATENCIÒN PERSONALIZADA

Teniendo en cuenta la atención personalizada llevada a cabo en cada uno de los centros comerciales y de las alcaldías locales con miras a la rendición de cuentas, no se diligenció el formato código No. AC-PR001-FO5, REGISTRO DE INFORMACIÓN USUARIOS. No obstante, lo anterior, podemos verificar con el FORMULARIO DE PREGUNTAS AUDIENCIA DE RENDICION DE CUENTAS, que se atendieron 624 ciudadanos,

Por otro lado y como se ha venido indicando no todos los usuarios (internos y/o externos) que acuden al procedimiento de Atención a la Ciudadanía a realizar consultas o trámites diligencian el formato en mención, aduciendo que no es necesario o que desean resguardar su identidad y en otros casos que es demasiada información, por lo que se optó a elaborar la Encuesta de Percepción por parte de la Dirección.

ENCUESTA DE PERCEPCION

El Concejo de Bogotá, D.C., como suprema autoridad política de Bogotá, D.C, pretende a través de esta encuesta medir el grado de satisfacción y percepción que tiene la ciudadanía de la atención brindada por la entidad. Por lo anterior, y con el propósito de implementar las mejoras a que haya lugar, se está invitando a diligenciar la siguiente encuesta a cada uno de los ciudadanos atendidos, formato que está caracterizado con el CÓDIGO: ATC-FO -003, VERSIÓN: 01, VIGENCIA: 27-jun-2019, PÁGINA 5 DE 29

Lo anterior se aplicará, dependiendo del canal de atención utilizado para acceder a los servicios del Concejo de Bogotá, D.C.

PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL

Así mismo, se encuestan 5 escenarios así:

1. Si la atención fue presencial o vía telefónica, ¿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. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.

Lo anterior en los grados de

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

	EXCELENTE	**BUENO**	**REGULAR**	**MALO**
1. Si la atención fue presencial o vía telefónica, ¿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. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,				
Finalmente, Su consulta fue resuelta SI _____ NO _____				

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO	CÓDIGO: ATC-FO -003
	Encuesta De Percepción Ciudadana	VERSIÓN: 01
		VIGENCIA: 27-jun-2019
		PÁGINA 1 DE 1

ENCUESTA DE PERCEPCION CIUDADANA

Respetado ciudadano, el Concejo de Bogotá, D.C., como suprema autoridad política de Bogotá, D.C, pretende a través de esta encuesta medir el grado de satisfacción y percepción que tiene la ciudadanía de la atención brindada por la entidad. Por lo anterior, y con el propósito de implementar las mejoras a que haya lugar, lo invitamos a diligenciar la siguiente encuesta:

¿Qué canal de atención utilizó para acceder a los servicios del Concejo de Bogotá, D.C.?

PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL

	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
1. Si la atención fue presencial o vía telefónica, ¿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. Cómo califica la atención ofrecida por el Concejo de Bogotá, D.C.,				

Finalmente, Su consulta fue resuelta SI _____ NO _____

NOTA: Para el Concejo de Bogotá, D.C., es importante conocer sus sugerencias acerca de nuestros servicios, favor escriba cualquier inquietud en el siguiente espacio.

_____
_____
_____
_____

_____
_____
_____

VISITA A BUZONES

Vía correo electrónico se le informo a la oficina de Planeación que se realizaron cinco (5) visitas durante los días 3, 10, 17, 24 y 31 de Julio de 2019, según Actas No. 27, 28, 29 30 y 31 (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. Al momento de las visitas, no se encontraron formatos diligenciados (AC-PR001-FO1) de solicitud de requerimientos.

INDICADORES DE GESTIÒN
Cuadro 6

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.	HOJA DE VIDA DE INDICADOR DE GESTIÓN	CÓDIGO: GMC-FO-005
		VERSIÓN: 03
		FECHA: 15-Mar-2019

I. IDENTIFICACION DEL INDICADOR

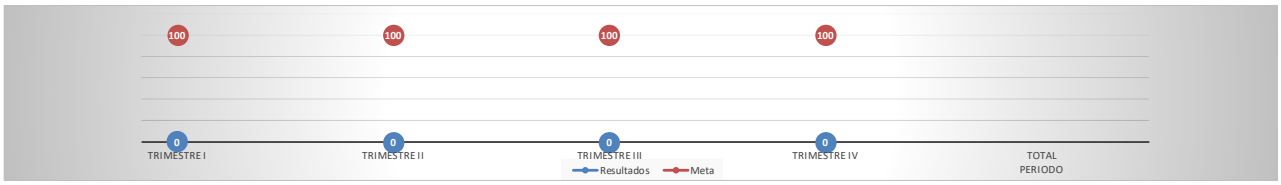
Proceso:	Atención al Ciudadano	**Nombre del Indicador:**	Registro de P.Q.R.S
Responsable del Proceso:	Director Técnico de la Dirección Jurídica	**Descripción del Indicador:**	Este indicador mide las P.Q.R.S. que son recibidas en la corporacion y fueron direccionadas para su correspondiente tramite y/o respuesta.
Responsable de la Medición:	Profesional Universitario		

Fórmula de Cálculo	Linea Base:	Unidad de Medida	Tipo de Indicador:	Periodicidad:	Fuente de Información	Tendencia
(Número de P.Q.R.S direccionadas y registradas / Número total de P.Q.R.S recibidas) * 100	N/A	Porcentaje	Eficacia	Trimestral	Canal telefonico, virtual, presencial, Sistema distrital de quejas y soluciones.	Creciente

Rango de Gestión		
	Alto	>80%
	Medio	60% - 79%
	Bajo	<60

II. RESULTADOS

Registro de Resultados					
Periodo	Trimestre I	Trimestre II	Trimestre III	Trimestre IV	TOTAL PERIODO
Meta	100	100	100	100	
Variable 1					
Variable 2					
Resultados	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	



ANÁLISIS DE RESULTADOS			ACCIONES TOMADAS PARA GENERAR EL CUMPLIMIENTO (SÓLO EN INCUMPLIMIENTO DEL INDICADOR)
	FECHA DE REPORTE	ANÁLISIS	
ANALISIS DE RESULTADOS 1:			
ANALISIS DE RESULTADOS 2:			
ANALISIS DE RESULTADOS 3:			
ANALISIS DE RESULTADOS 4:			
ANALISIS DE RESULTADOS 5:			
ANALISIS DE RESULTADOS 6:			

Por parte de la Oficina de Planeación, se elaboró el formato del cuadro número 6 con el que se tendrán los indicadores de gestión en forma trimestral del proceso de Atención a la Ciudadanía, Teniendo en cuenta lo anterior, obtendremos las medidas de rendimiento cuantificables aplicados a la gestión logística que permiten evaluar el desempeño y el resultado en cada procedimiento ya que siendo la expresión cuantitativa del comportamiento

y desempeño del proceso, se podrá evidenciar si hay alguna desviación sobre la cual se puedan tomar acciones correctivas o preventivas según el caso y así en conjunto, proporcionar un panorama que permitiría tener control adecuado sobre una situación dada.

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

CUADRO 07

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PERIODO ENTRE EL 1 DE JULIO Y EL 31 DE JULIO 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
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	0	0	0	0	0	0	0
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
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 Julio 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. 7 y la información suministrada por cada Dirección, podemos observar que las dependencias están 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).

Lo anterior con miras a cambiar y actualizar lo correspondiente al Servicio al Ciudadano, por comodidad, por un mejor servicio, por control de los documentos enviados y recibidos, por verificación de las dependencias a las que está destinado el documento, por atención integral y seguimiento de documentos, por mejorar los tiempos de respuesta y por hacer de la entidad mucho más ágil, eficiente y servicial, la Dirección Jurídica y su Procedimiento Servicio al Ciudadano, está implementando la modernidad a este respecto con miras a lograr un mayor control, de tal manera que se administren de forma adecuada las comunicaciones oficiales. Y así lo está entendiendo la Corporación.

OTRAS ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JULIO

FORTALECIMIENTO DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA EN EL MARCO DE LA RENDICION DE CUENTAS

La oficina de Atención al Ciudadano apoyó el evento de rendición de cuentas, iniciando con un análisis interno que permitió contar con los principales insumos para diseñar la estrategia de rendición de cuentas. Algunas de las acciones adelantadas son las siguientes:

- Elaboración de diagnóstico

Fue necesario elaborar un diagnóstico para complementar el proceso con actores y datos. Se segmentaron los públicos agrupándolos en categorías menores por intereses, necesidades a partir de sus preocupaciones, sus necesidades, sus expectativas como grupo poblacional, e identificar cuáles organizaciones los representan. Así mismo, identificamos los requerimientos de los grupos sobre las condiciones de modo, tiempo y lugar para la entrega de información, el desarrollo de diálogo y el seguimiento al cumplimiento de los compromisos pactados.

- Caracterización de ciudadanos y grupos de interés

Con esta actividad se buscó identificar a los actores y grupos de interés relevantes en la rendición de cuentas; entendidos estos como cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de objetivos de la Corporación. Entre estos grupos de interés contactados podemos mencionar las Organizaciones sociales representativas de desplazados, personas con discapacidad, juntas de acción comunal; así mismo las Organizaciones no gubernamentales tales como la Cámaras de Comercio; Personas interesadas en los temas institucionales tales como Personas naturales, Adulto mayor, Grupos étnicos; Organismos de control, especialmente, Procuraduría General de la Nación, Contraloría General de la República y Contralorías, Personerías, Defensoría del Pueblo, Veeduría distrital, así como Representantes de los gremios y la academia. Así mismo los Medios de comunicación, prensa, radio, televisión nacional y regional.

- Identificación de necesidades de información de los actores

Así mismo y con el fin de obtener más información sobre lo que a la ciudadanía le interesa saber sobre el Concejo de Bogotá, se realizaron visitas a diferentes espacios, que dio la posibilidad de establecer una relación directa con los ciudadanos interesados en conocer unos temas específicos, por lo que se implementó una encuesta con preguntas concretas para poder instaurar el diálogo sobre temas en particular. En la medida que la información recolectada es el principal insumo para el diseño de estrategias de mejoramiento, y la formulación de lineamientos y actividades que permitan optimizar la oferta Corporativa y la estrategia a seguir

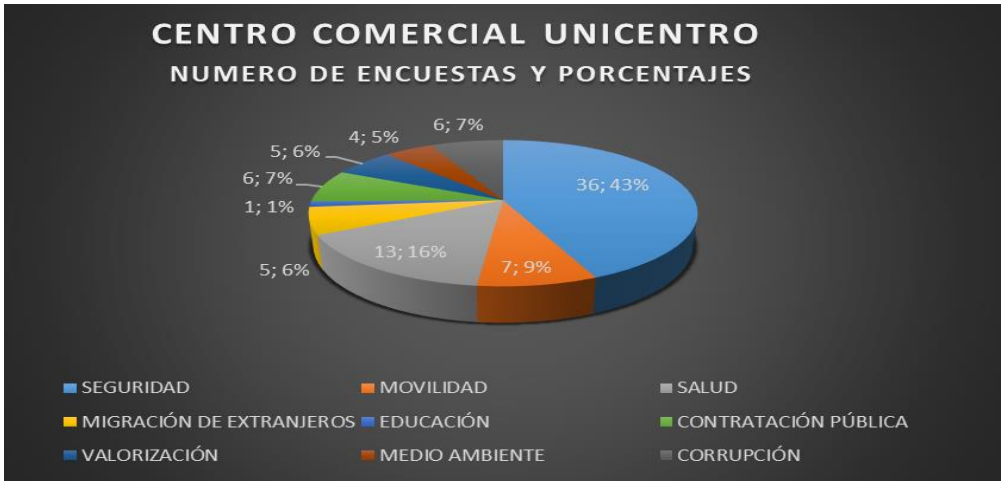
Teniendo en cuenta lo anterior, se obtuvo por cada punto atendido las siguientes estadísticas que demuestran la cantidad de personas a las cuales el Concejo de Bogotá, llegó para dar la información y promoción del evento.

EVIDENCIA VISITA CENTRO COMERCIAL UNICENTRO

CENTROS COMERCIALES

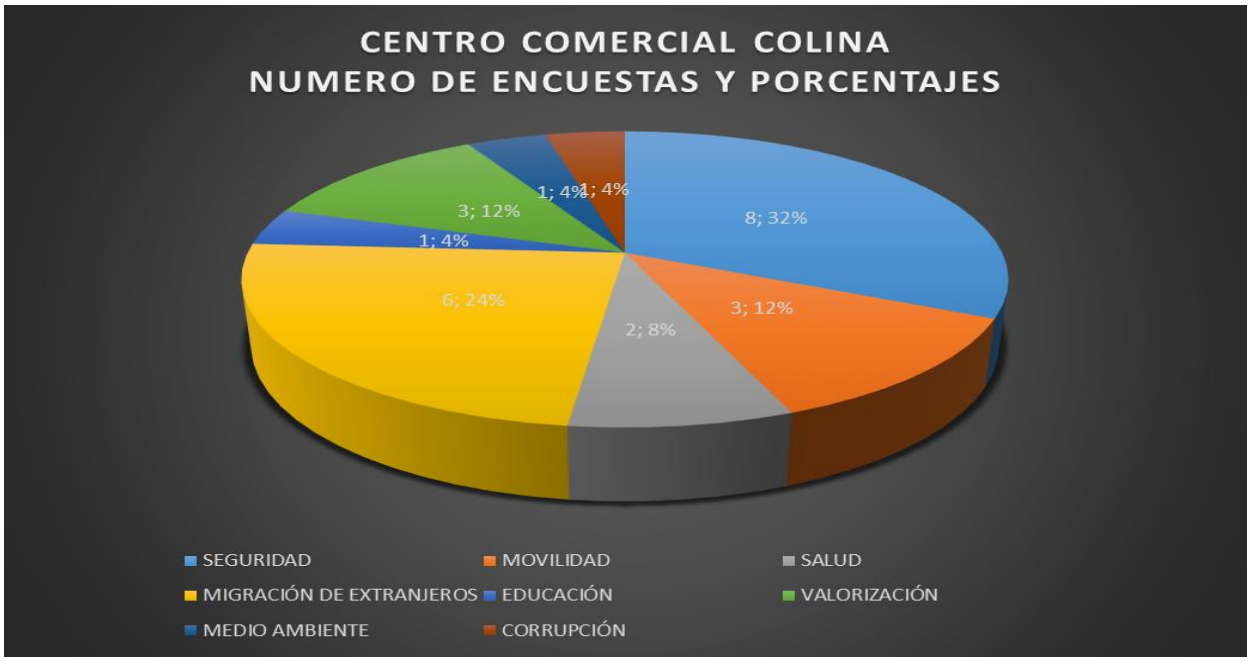
CC. UNICENTRO

CENTRO COMERCIAL UNICENTRO		
TEMA	NUMERO DE ENCUESTAS	% DE PARTICIPACION
SEGURIDAD	36	43%
MOVILIDAD	7	8%
SALUD	13	16%
MIGRACIÓN DE EXTRANJEROS	5	6%
EDUCACIÓN	1	1%
CONTRATACIÓN PÚBLICA	6	7%
VALORIZACIÓN	5	6%
MEDIO AMBIENTE	4	5%
CORRUPCIÓN	6	7%
ENCUESTADOS	83	100%



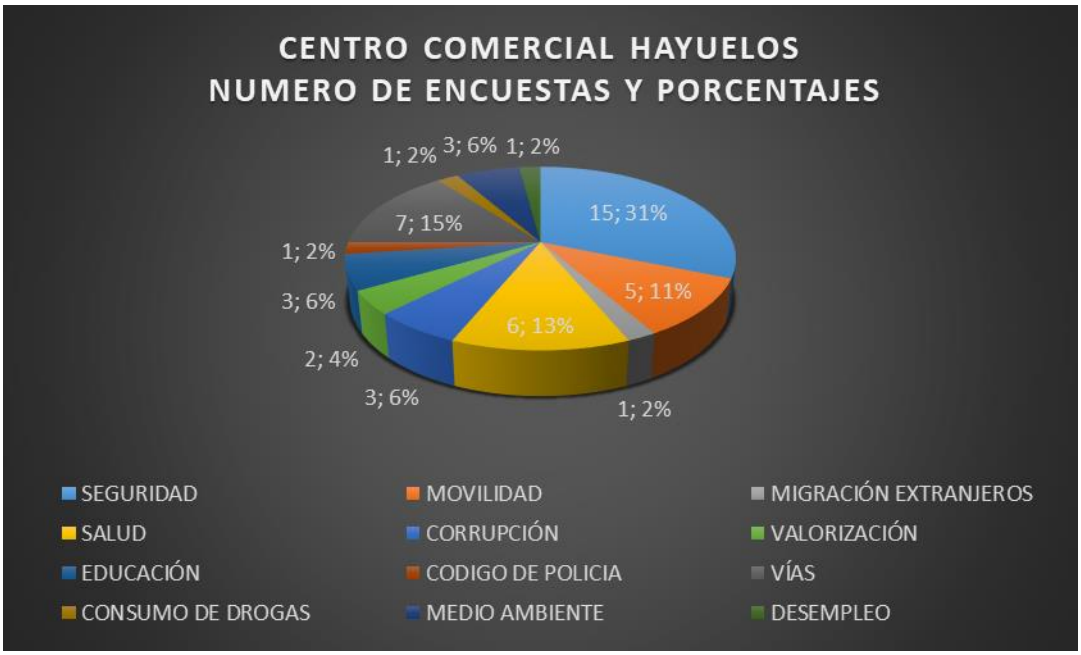
CENTRO COMERCIAL COLINA

CENTRO COMERCIAL COLINA		
TEMA	NUMERO DE ENCUESTAS	% DE PARTICIPACION
SEGURIDAD	8	32%
MOVILIDAD	3	12%
SALUD	2	8%
MIGRACIÓN DE EXTRANJEROS	6	24%
EDUCACIÓN	1	4%
VALORIZACIÓN	3	12%
MEDIO AMBIENTE	1	4%
CORRUPCIÓN	1	4%
ENCUESTADOS	25	100%



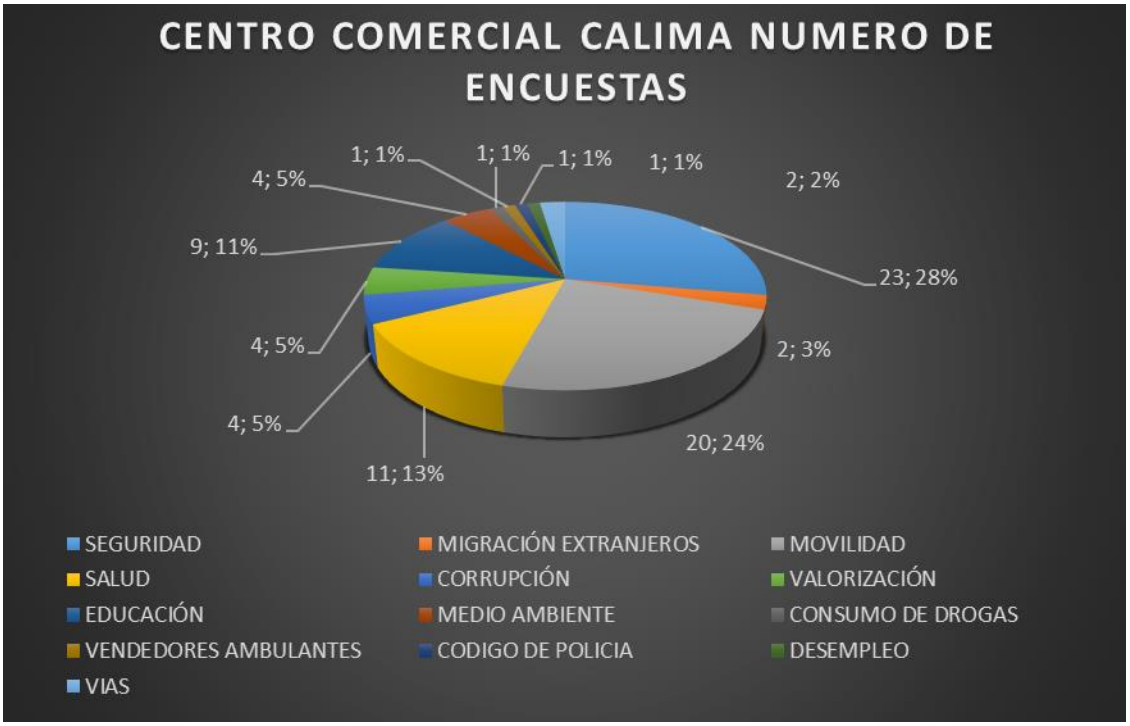
CENTRO COMERCIAL HAYUELOS

CENTRO COMERCIAL HAYUELOS		
ASPECTO	NUMERO DE ENCUESTAS	% PARTICIPACION
SEGURIDAD	15	31%
MOVILIDAD	5	10%
MIGRACIÓN EXTRANJEROS	1	2%
SALUD	6	13%
CORRUPCIÓN	3	6%
VALORIZACIÓN	2	4%
EDUCACIÓN	3	6%
CODIGO DE POLICIA	1	2%
VÍAS	7	15%
CONSUMO DE DROGAS	1	2%
MEDIO AMBIENTE	3	6%
DESEMPLEO	1	2%
ENCUESTADOS	48	100%



CENTRO COMERCIAL CALIMA

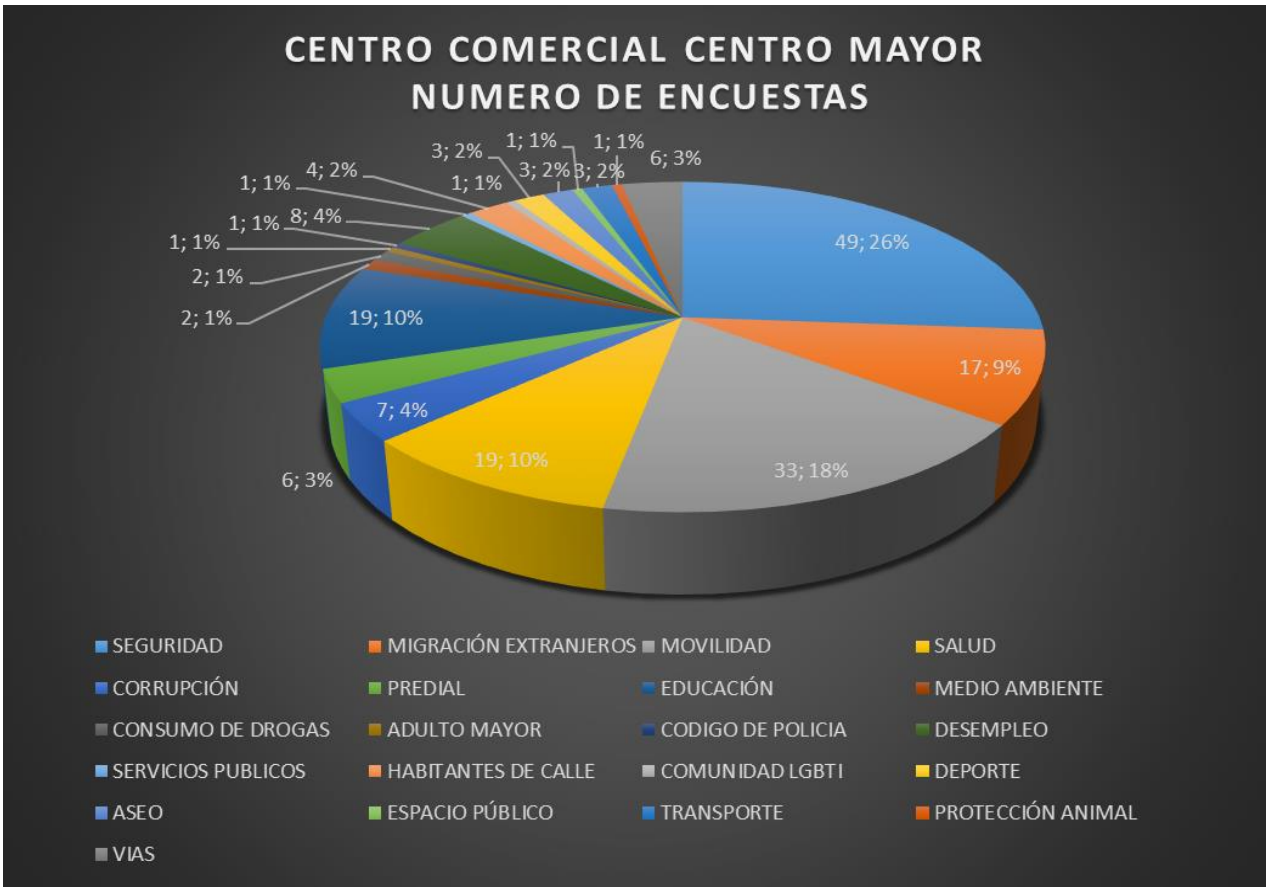
CENTRO COMERCIAL CALIMA		
ASPECTO	NUMERO DE ENCUESTAS	% PARTICIPACION
SEGURIDAD	23	28%
MIGRACIÓN EXTRANJEROS	2	2%
MOVILIDAD	20	24%
SALUD	11	13%
CORRUPCIÓN	4	5%
VALORIZACIÓN	4	5%
EDUCACIÓN	9	11%
MEDIO AMBIENTE	4	5%
CONSUMO DE DROGAS	1	1%
VENDEDORES AMBULANTES	1	1%
CODIGO DE POLICIA	1	1%
DESEMPLEO	1	1%
VIAS	2	2%
ENCUESTADOS	83	100%



EVIDENCIA VISITA CENTRO COMERCIAL CALIMA

CENTRO COMERCIAL CENTRO MAYOR

CENTRO COMERCIAL CENTRO MAYOR		
ASPECTO	NUMERO DE ENCUESTAS	% DE PARTICIPACION
SEGURIDAD	49	26%
MIGRACIÓN EXTRANJEROS	17	9%
MOVILIDAD	33	18%
SALUD	19	10%
CORRUPCIÓN	7	4%
PREDIAL	6	3%
EDUCACIÓN	19	10%
MEDIO AMBIENTE	2	1%
CONSUMO DE DROGAS	2	1%
ADULTO MAYOR	1	1%
CODIGO DE POLICIA	1	1%
DESEMPLEO	8	4%
SERVICIOS PUBLICOS	1	1%
HABITANTES DE CALLE	4	2%
COMUNIDAD LGBTI	1	1%
DEPORTE	3	2%
ASEO	3	2%
ESPACIO PÚBLICO	1	1%
TRANSPORTE	3	2%
PROTECCIÓN ANIMAL	1	1%
VIAS	6	3%
ENCUESTADOS	187	100%



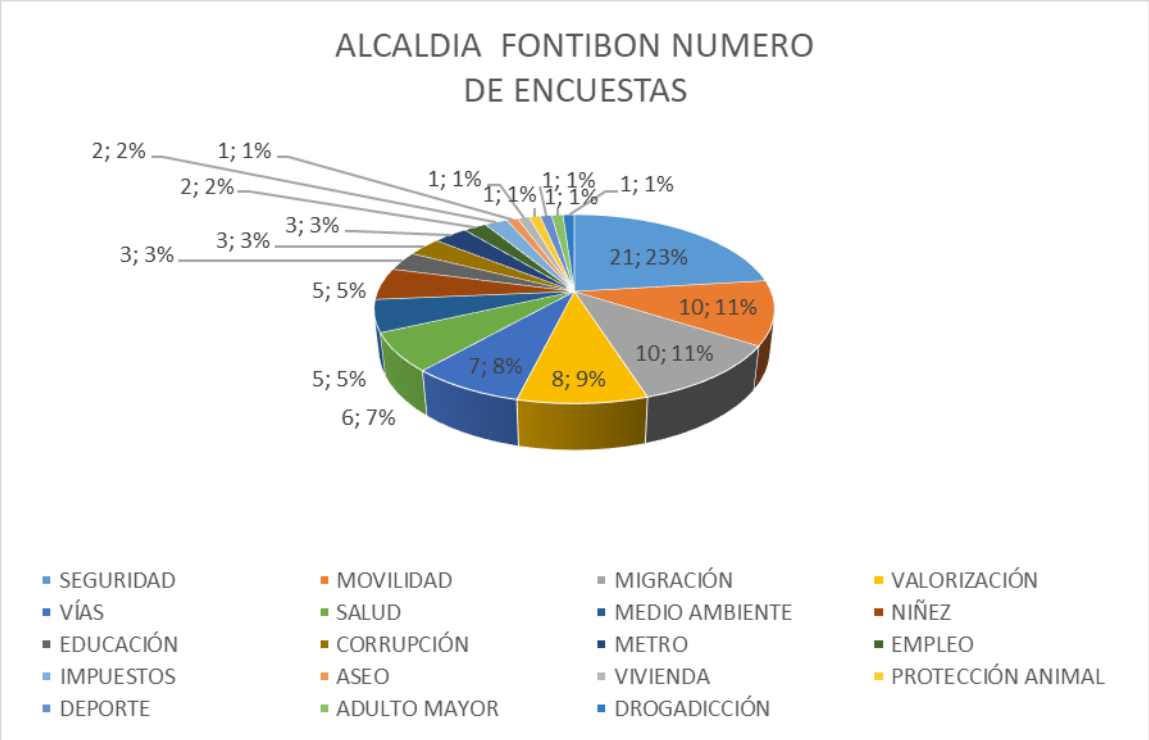
De los anteriores cuadros podemos deducir que los temas más recurrentes por los que la ciudadanía se pregunta son la seguridad, salud, movilidad y migraciones de extranjeros entre otros que puntualmente se relacionaron. Esto en las comunidades de los centros comerciales, tanto al Norte, Sur, Oriente y Occidente.

Así mismo, se obtuvo por cada alcaldía atendida las siguientes estadísticas que demuestran la cantidad de personas a las cuales el Concejo de Bogotá llegó para dar la información y promoción del evento.

ALCALDIAS LOCALES

ALCALDIA DE FONTIBON

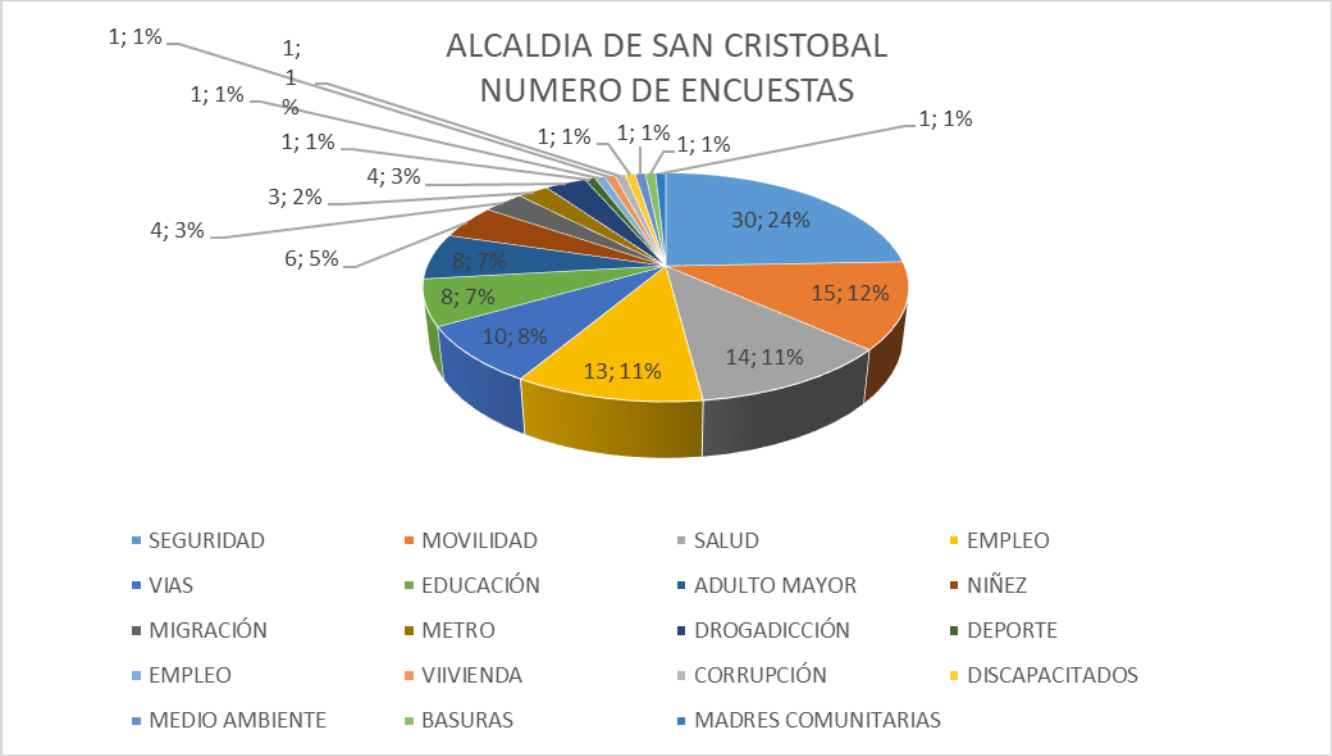
ALCALDIA FONTIBON		
ASPECTO	NUMERO DE ENCUESTAS	% DE PARTICIPACION
SEGURIDAD	21	23%
MOVILIDAD	10	11%
MIGRACIÓN	10	11%
VALORIZACIÓN	8	9%
VÍAS	7	8%
SALUD	6	7%
MEDIO AMBIENTE	5	5%
NIÑEZ	5	5%
EDUCACIÓN	3	3%
CORRUPCIÓN	3	3%
METRO	3	3%
EMPLEO	2	2%
IMPUESTOS	2	2%
ASEO	1	1%
VIVIENDA	1	1%
PROTECCIÓN ANIMAL	1	1%
DEPORTE	1	1%
ADULTO MAYOR	1	1%
DROGADICCIÓN	1	1%
ENCUESTADOS	91	100%



ALCALDIA DE SAN CRISTOBAL

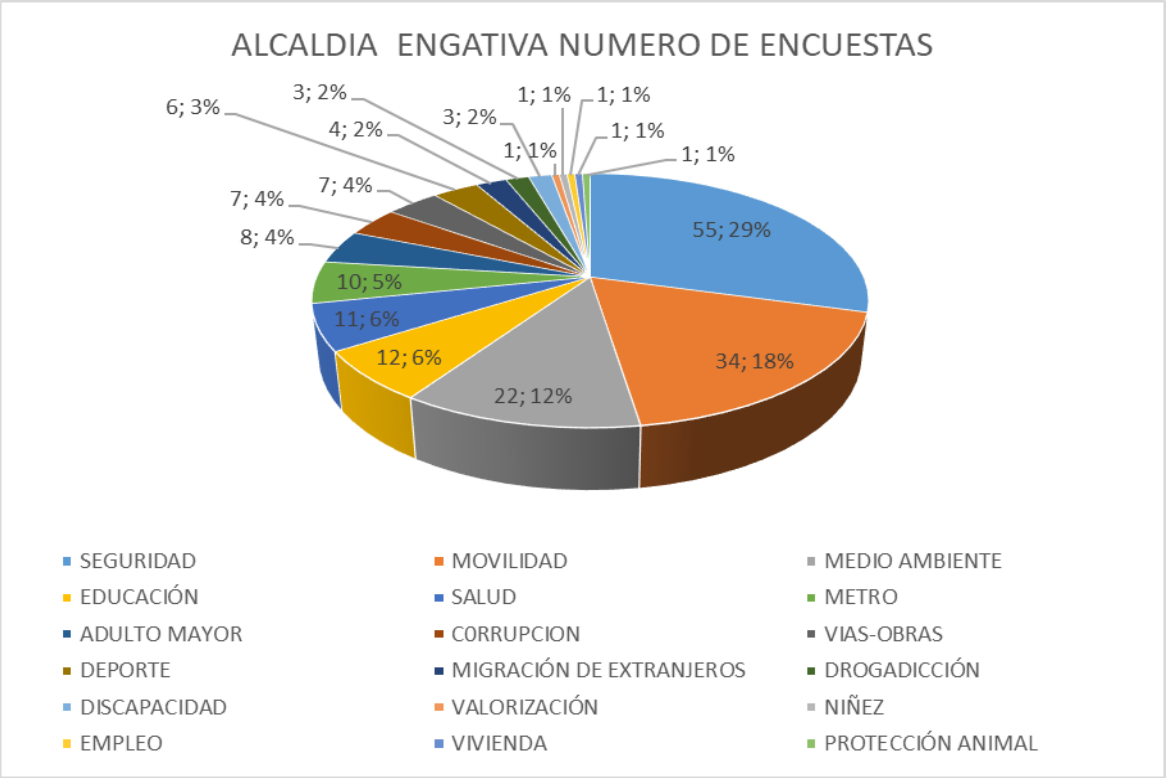
ALCALDIA DE SAN CRISTOBAL		
ASPECTO	NUMERO DE ENCUESTAS	% DE PARTICIPACION
SEGURIDAD	30	24%
MOVILIDAD	15	12%
SALUD	14	11%
EMPLEO	13	11%
VIAS	10	8%
EDUCACIÓN	8	7%
ADULTO MAYOR	8	7%
NIÑEZ	6	5%
MIGRACIÓN	4	3%
METRO	3	2%
DROGADICCIÓN	4	3%
DEPORTE	1	1%

EMPLEO	1	1%
VIIVIENDA	1	1%
CORRUPCIÓN	1	1%
DISCAPACITADOS	1	1%
MEDIO AMBIENTE	1	1%
BASURAS	1	1%
MADRES COMUNITARIAS	1	1%
ENCUESTADOS	123	100%



ALCALDIA DE ENGATIVA

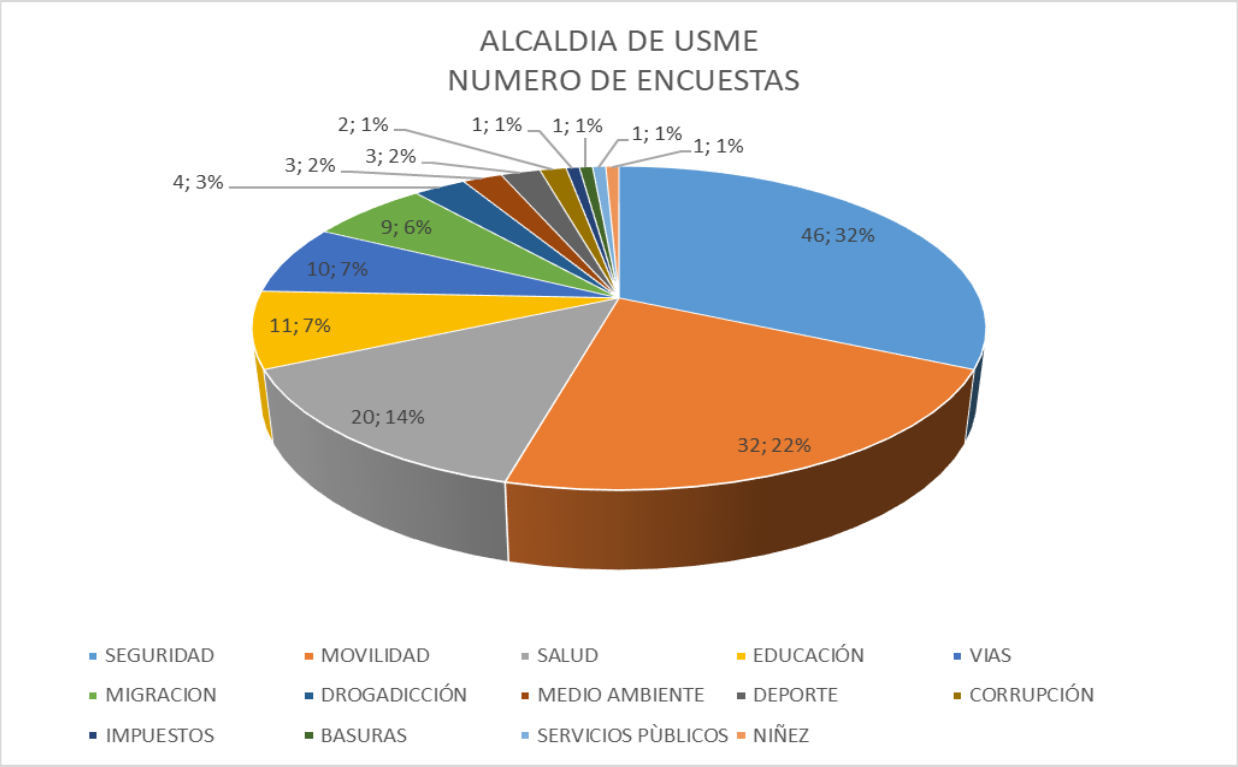
ALCALDIA ENGATIVA		
ASPECTO	NUMERO DE ENCUESTAS	% DE PARTICIPACION
SEGURIDAD	55	29%
MOVILIDAD	34	18%
MEDIO AMBIENTE	22	12%
EDUCACIÓN	12	6%
SALUD	11	6%
METRO	10	5%
ADULTO MAYOR	8	4%
C0RRUPCION	7	4%
VIAS-OBRAS	7	4%
DEPORTE	6	3%
MIGRACIÓN DE EXTRANJEROS	4	2%
DROGADICCIÓN	3	2%
DISCAPACIDAD	3	2%
VALORIZACIÓN	1	1%
NIÑEZ	1	1%
EMPLEO	1	1%
VIVIENDA	1	1%
PROTECCIÓN ANIMAL	1	1%
ENCUESTADOS	187	100%



ALCALDIA DE USME

ALCALDIA DE USME		
ASPECTO	NUMERO DE RESPUESTAS	REPRESENTATIVIDAD
SEGURIDAD	46	32%
MOVILIDAD	32	22%
SALUD	20	14%
EDUCACIÓN	11	8%
VIAS	10	7%
MIGRACION	9	6%
DROGADICCIÓN	4	3%
MEDIO AMBIENTE	3	2%
DEPORTE	3	2%

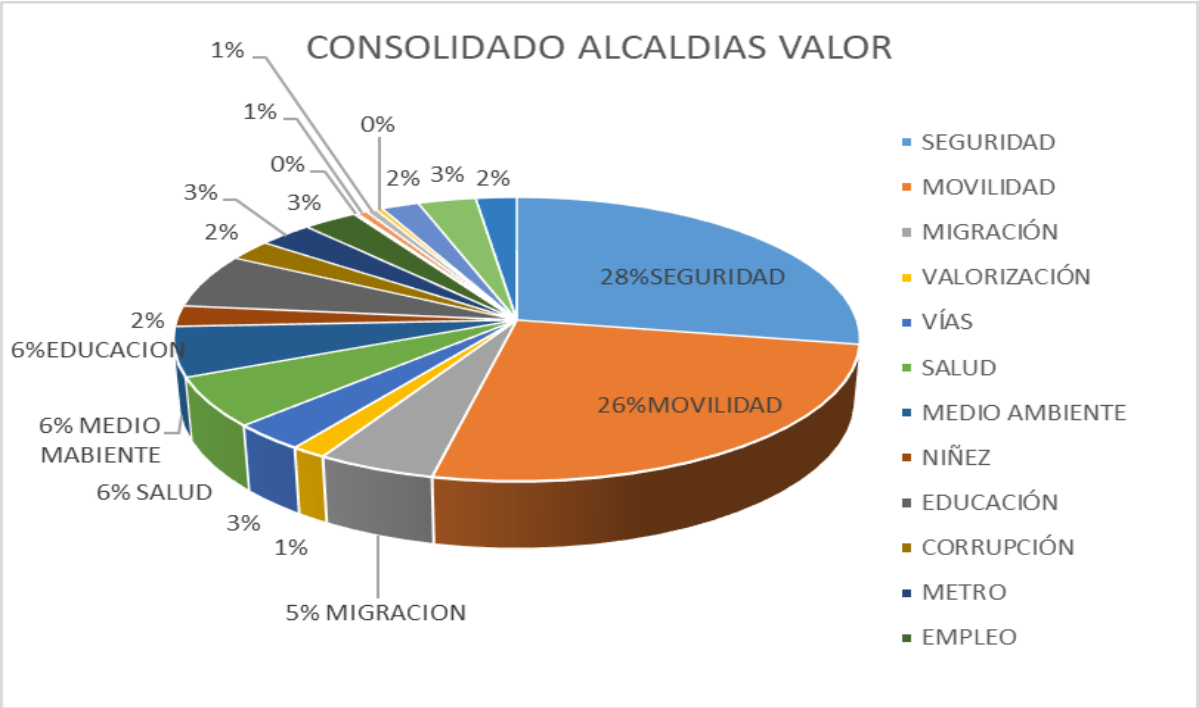
CORRUPCIÓN	2	1%
IMPUESTOS	1	1%
BASURAS	1	1%
SERVICIOS PÙBLICOS	1	1%
NIÑEZ	1	1%
ENCUESTADOS	**144**	**100%**



CONSOLIDADO ALCALDIAS

	VALOR	PORCENTAJE
SEGURIDAD	152	28%
MOVILIDAD	141	26%
MIGRACIÓN	27	5%
VALORIZACIÓN	8	1%
VÍAS	17	3%
SALUD	31	6%
MEDIO AMBIENTE	31	6%
NIÑEZ	13	2%
EDUCACIÓN	34	6%
CORRUPCIÓN	13	2%
METRO	16	3%
EMPLEO	16	3%
IMPUESTOS	1	0%
ASEO	3	1%
VIVIENDA	3	1%
PROTECCIÓN ANIMAL	2	0%
DEPORTE	11	2%
ADULTO MAYOR	17	3%
DROGADICCIÓN	12	2%
TOTAL	548	100%

De las 548 encuestas practicadas en las Alcaldías locales antes mencionadas, deducimos que los temas más recurrentes son la Seguridad con las 152 encuestas, equivalente al 28% del total y movilidad con 141 encuestas correspondiente al 26% del 100% encuestado.



RESUMEN RENDICION DE CUENTAS

El pasado 30 de julio se llevó a cabo el evento para la Rendición de cuentas del concejo de Bogotá, evento en el que participaron activamente todos los funcionarios de la Corporación y en especial el proceso de Atención al Ciudadano; teniendo como estadística de asistencia y personas atenidas en el punto del auditorio de Compensar Avenida 68 lo siguiente:

ASISTENCIA RENDICION DE CUENTAS	
FUNCIONARIOS ASISTENTES	217
CIUDADANOS ASISTENTES	125
ENTIDADES ASISTENTES	31
TOTAL	373

Así mismo y llegando a la finalización del evento, se entregaron las encuestas de satisfacción del evento, arrojando los siguientes ítems.

TOTAL, ENCUESTAS	215
CON COMENTARIOS	111
SIN COMENTARIOS	104

Por último y sabiendo que el control social es la expresión en la rendición de cuentas, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, que busca la transparencia de la gestión de la administración pública; y con el fin de continuar en la línea de fortalecer el equipo de la Oficina de Atención a la Ciudadanía, se dispuso la vinculación de 4 abogados, quienes apoyarán la labor de brindar respuesta a los de 624 "Formularios de preguntas de Audiencia de Rendición de Cuentas" que generaron aproximadamente 1.500 solicitudes de información de ciudadanos que visitaron cada uno de los 5 centros comerciales y las 4 alcaldías locales de la ciudad de Bogotá.

CAPACITACIÓN FUNCIONAL DEL SISTEMA DISTRITAL "BOGOTÁ, TE ESCUCHA, SDQS"

Teniendo en cuenta el cronograma de capacitaciones para el manejo del Sistema Distrital de Quejas y soluciones *"Bogota te escucha*", la oficina de atención al ciudadano ha coordinado a través de las diferentes dependencias la capacitación de los funcionarios que son responsables de atender las diversas peticiones.

Por lo anterior, a continuación, relaciono los servidores registrados y que están programados para la capacitación que se desarrollará el día Jueves 25 de julio en la Subdirección de Capacitación de la Contraloría de Bogotá ubicada en la Transversal 17 No. 45d – 41.

Nombre servidor	Cédula	Fecha de Capacitación
Ana Yolanda Duran	38281291	25/07/2019
Danilson Guevara Villabon	79795076	25/07/2019
Julia Esther Gómez Morales	41773681	25/07/2019
Omar Arley Bohórquez Aldana	1013582273	25/07/2019
Rosa Elena Morales Meneses	65761894	25/07/2019
Ronald Stive Sánchez Posada	79883661	25/07/2019

Cordialmente,

YOLANDA ROMERO CRUZ

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

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)

Anexos: folios

Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega