## ATENCION A LA CIUDADANIA

## INFORME DE GESTIÓN
## CON CORTE A 30 DE SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren en su totalidad.

Para este 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 septiembre, la cual asciende a 250 solicitudes de trámites ciudadanas que demuestran el compromiso de la entidad por 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

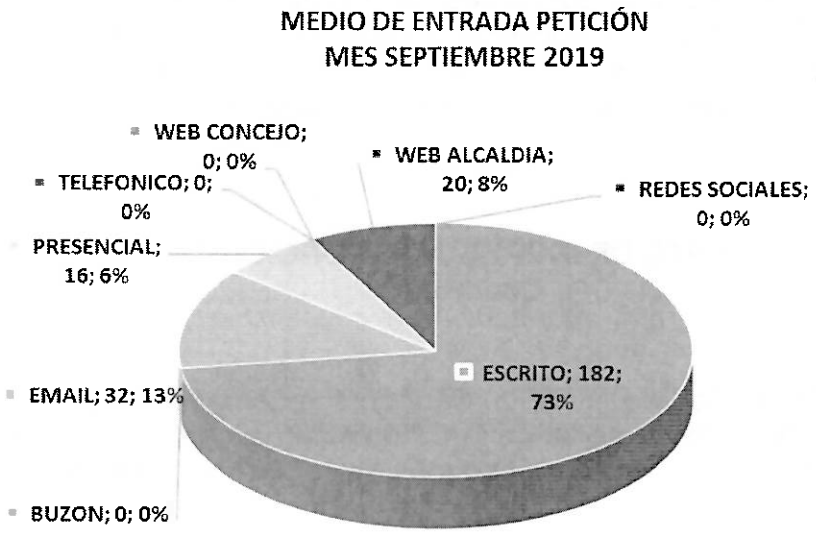
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente, durante el mes de septiembre los requerimientos ciudadanos se recibieron a través de los siguientes canales:

| MEDIO DE ENTRADA DE PETICIÓNES MES DE SEPTIEMBRE | CANT SDQS |
|---|---|
| ESCRITO | 182 |
| BUZON | 0 |
| EMAIL | 32 |
| PRESENCIAL | 16 |
| TELEFONICO | 0 |
| WEB CONCEJO | 0 |
| WEB ALCALDIA | 20 |
| REDES SOCIALES | 0 |
| TOTAL SDQS | 250 |
| RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA | 0 |
| TOTAL REGISTRADOS CONCEJO | 250 |

En el cuadro No. 1 podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos es el escrito, con 182 peticiones, esto quiere decir que se está logrando la visibilidad de la Corporación y los ciudadanos prefieren acudir personalmente a presentar sus peticiones.

A su vez, entre las comunicaciones recibidas tenemos que el E-mail y la Web de la Alcaldía han superado las 52 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 septiembre, ascendió a doscientos cincuenta (250), los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental CORDIS, cumpliéndose en un 100% 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"

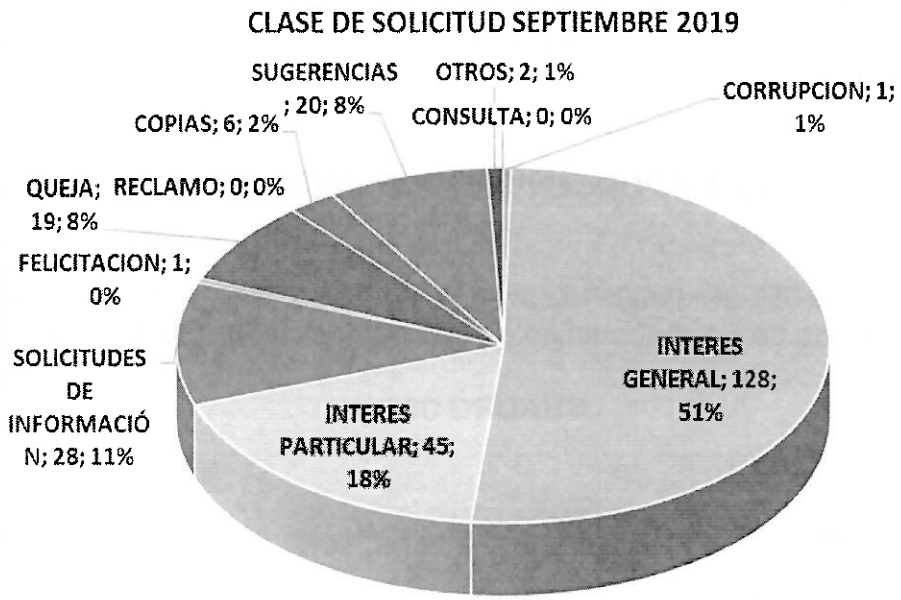
## TIPOLOGIA Y PORCENTAGE DE LAS PETICIONES

En los cuadros (03, 04 y 05), 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

| CLASE DE SOLICITUD SEPTIEMBRE DE 2019 | CANT SDQS | % PART |
|---|---|---|
| CONSULTA | 0 | 0% |
| CORRUPCION | 1 | 0% |
| INTERES GENERAL | 128 | 51% |
| INTERES PARTICULAR | 45 | 18% |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 28 | 11% |
| FELICITACION | 1 | 0% |
| QUEJA | 19 | 8% |
| RECLAMO | 0 | 0% |
| COPIAS | 6 | 2% |
| SUGERENCIAS | 20 | 8% |
| OTROS | 2 | 1% |
| **TOTAL** | **250** | **100%** |

## CUADRO 04




Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte a 30 de septiembre de 2019, son los derechos de petición de interés general con ciento veintiocho (128), correspondiente al 51%; derechos de petición de interés particular cuarenta y cinco (45), equivalentes al 18%, así como veintiocho (28) requerimientos de solicitud de información, equivalente al 11% y veinte (20) sugerencias, equivalente al 8%, del total de requerimientos.

## SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

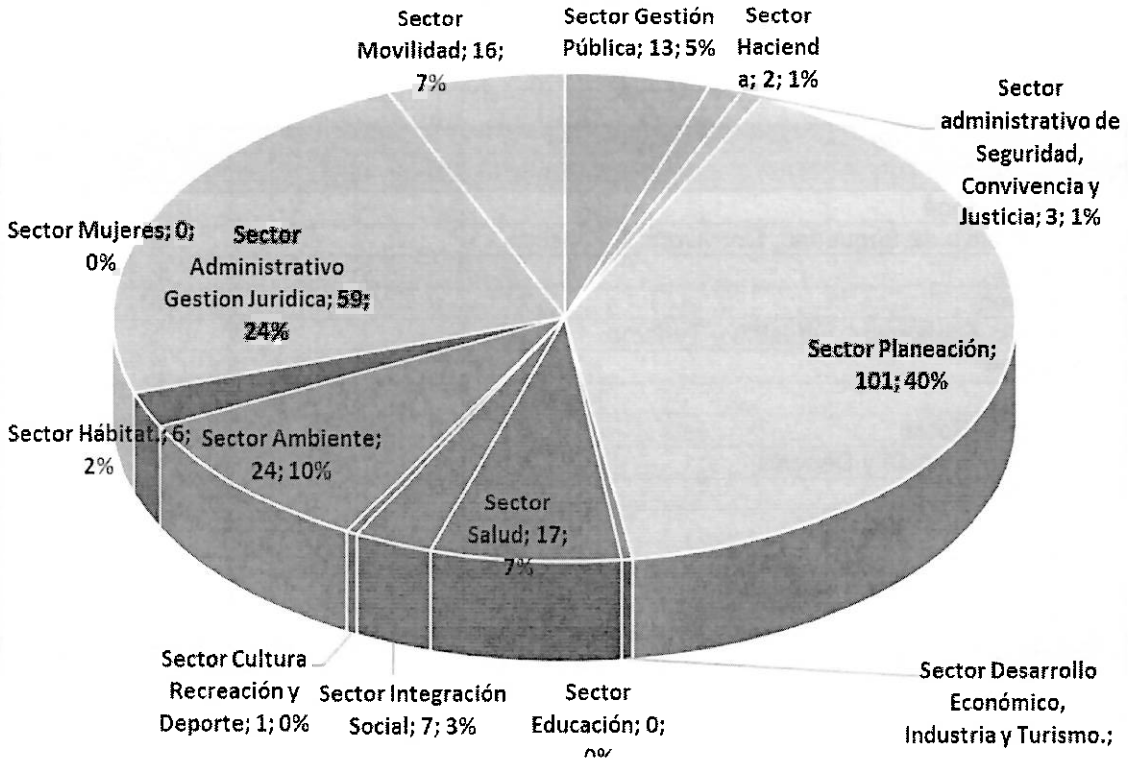
## CUADRO 06

| ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL ( Acuerdo 257 de 2006) | CANT SDQS | % PART |
|---|---|---|
| Sector Gestión Pública | 13 | 5% |
| Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia | 3 | 1% |
| Sector Hacienda | 2 | 1% |
| Sector Planeación | 101 | 40% |
| Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo. | 1 | 0% |
| Sector Educación | 0 | 0% |
| Sector Salud | 17 | 7% |
| Sector Integración Social | 7 | 3% |
| Sector Cultura Recreación y Deporte | 1 | 0% |
| Sector Ambiente | 24 | 10% |
| Sector Hábitat. | 6 | 2% |
| Sector Mujeres | 0 | 0% |
| Sector Administrativo Gestión Jurídica | 59 | 24% |
| Sector Movilidad | 16 | 6% |
| **TOTAL GENERAL** | **250** | **100%** |

En el cuadro (06), se detalla la clasificación de las doscientos cincuenta (250) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos más frecuentes fueron:

- Sector Planeación, con 101 requerimientos, equivalente al 40% de participación;
- Sector Administrativo Gestión Jurídica con 59 peticiones, equivalente al 24% de participación;
- Sector ambiente con 24 peticiones, equivalente al 10% de participación, del total del 100% de los SDQS.

## ORGANIZACION SECTORIAL SEPT 2019




Al observar el cuadro anterior, podemos deducir que en el presente mes de septiembre, el Proyecto del "'Plan de Ordenamiento Territorial', también denominado por sus siglas POT, influyo positivamente en el ingreso de requerimientos encaminados a la planificación y el ordenamiento equilibrado del territorio de Bogotá, D.C., incrementando así los porcentajes del sector de Planeación.

El fenómeno de alguna manera que incrementa las peticiones en este sector, son las inquietudes de la comunidad en torno al Plan de Ordenamiento Territorial, que sin duda, para este periodo de análisis, es el común denominador en el Concejo de Bogotá, D.C.

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

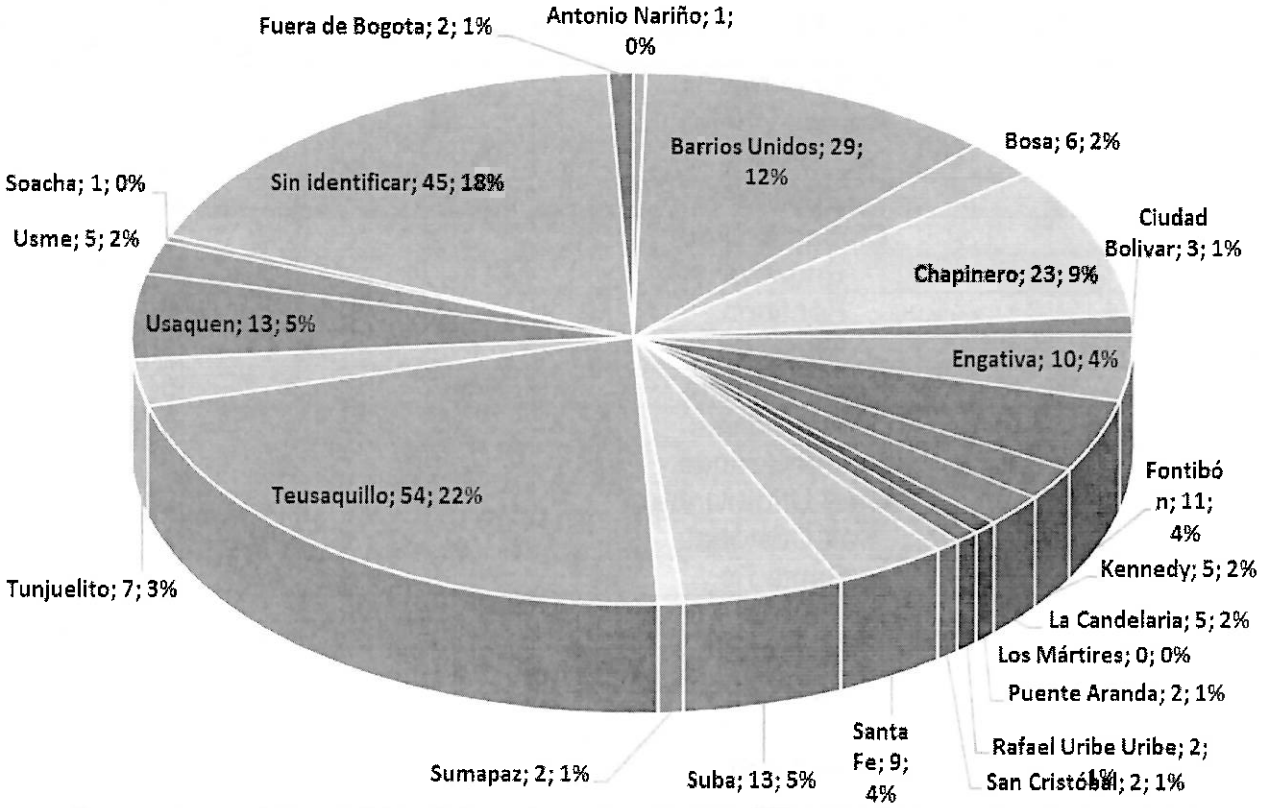
## LOCALIDADES ATENDIDAS

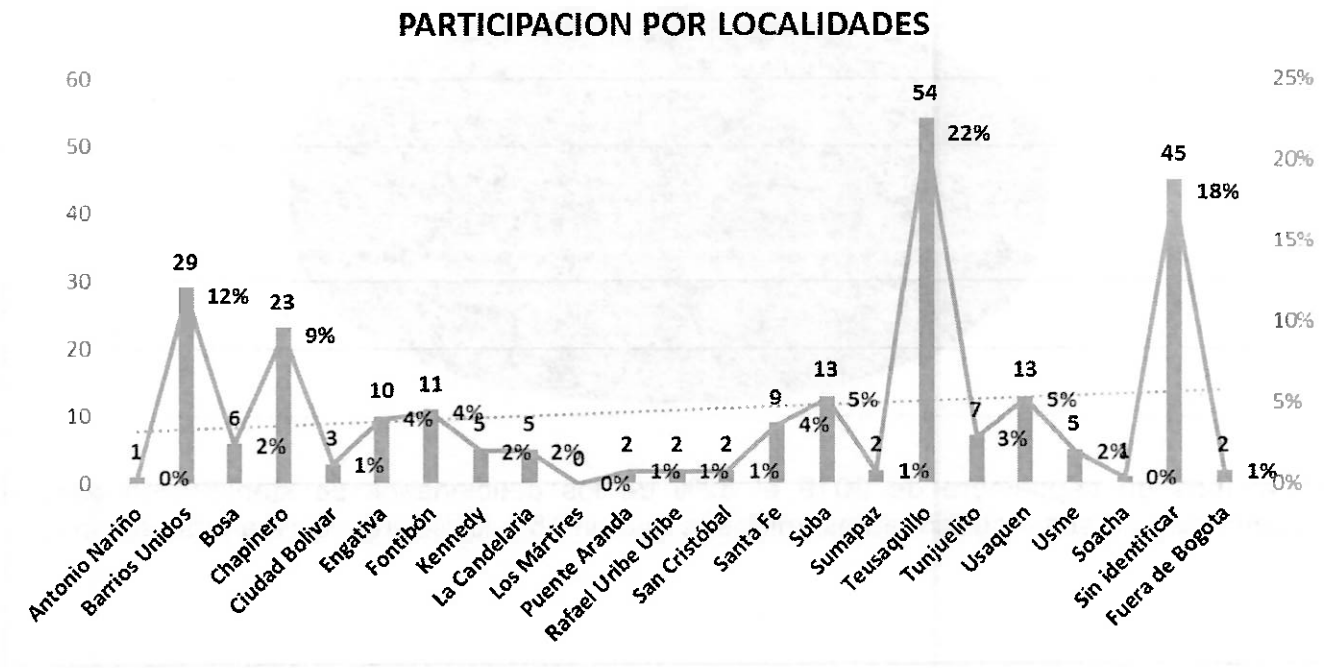
**Cuadro 07**

| PARTICIPACION POR LOCALIDADES | TOTAL USUARIOS | % PART |
|---|---|---|
| Antonio Nariño | 1 | 0% |
| Barrios Unidos | 29 | 12% |
| Bosa | 6 | 2% |
| Chapinero | 23 | 9% |
| Ciudad Bolívar | 3 | 1% |
| Engativá | 10 | 4% |
| Fontibón | 11 | 4% |
| Kennedy | 5 | 2% |
| La Candelaria | 5 | 2% |
| Los Mártires | 0 | 0% |
| Puente Aranda | 2 | 1% |
| Rafael Uribe Uribe | 2 | 1% |
| San Cristóbal | 2 | 1% |
| Santa Fe | 9 | 4% |
| Suba | 13 | 5% |
| Sumapaz | 2 | 1% |
| Teusaquillo | 54 | 22% |
| Tunjuelito | 7 | 3% |
| Usaquén | 13 | 5% |
| Usme | 5 | 2% |
| Soacha | 1 | 0% |
| Sin identificar | 45 | 18% |
| Fuera de Bogotá | 2 | 1% |
| TOTAL | **250** | **100%** |

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 250 solicitudes 54 pertenecen a la localidad Teusaquillo con el 22%; 29 solicitudes pertenecen a la localidad de Barrios Unidos con el 12%; 23 requerimientos radicados por parte de la localidad de Chapinero con el 9% del total gestionado.

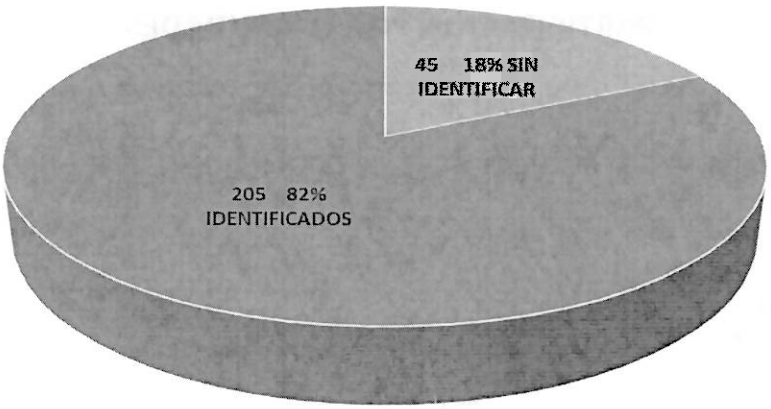
## PARTICIPACION POR LOCALIDADES



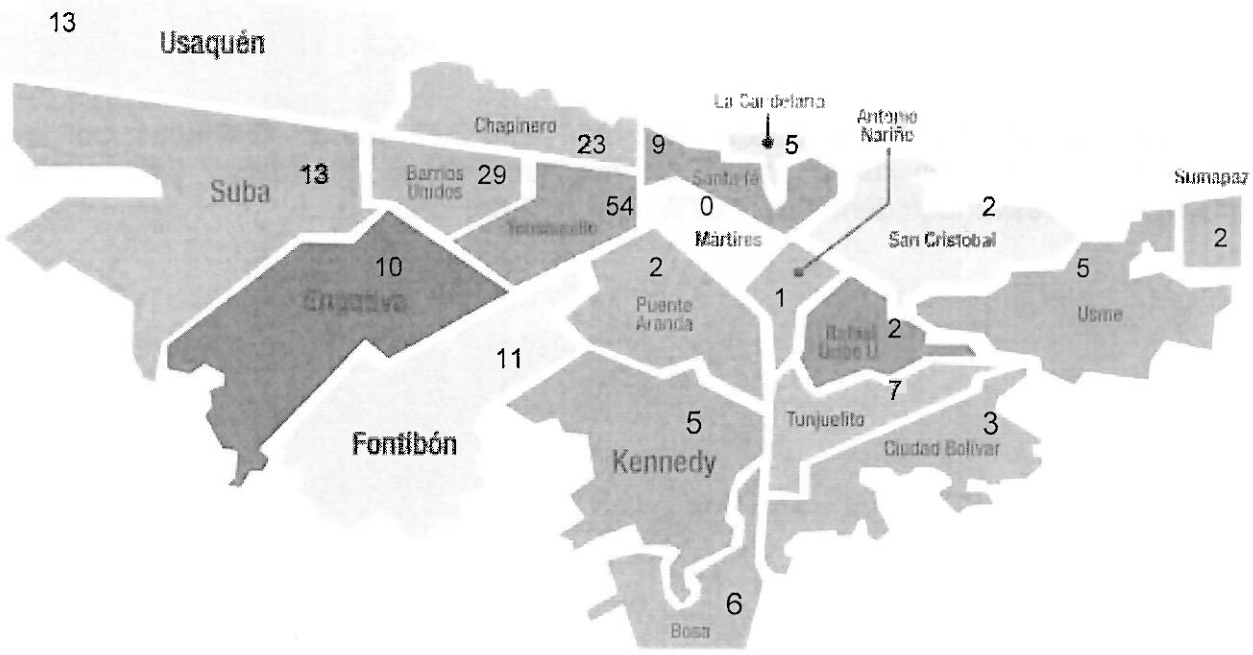



No obstante, es importante aclarar que 45 peticiones fueron radicadas por medios electrónicos, lo que les da la opción de no identificar la localidad. Este número de ciudadanos corresponden dentro del 100% a un 18% del total.

**CALIDAD DEL REQUIRENTE**




En el mes de septiembre de 2019 el 82% de los peticionarios se identificaron para la presentación de sus requerimientos, mientras que un 18% lo hicieron de manera anónima.



## 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.

## PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

### CUADRO No. 8

| PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PERIODO ENTRE EL 1 DE SEPTIEMBRE Y EL 30 DE SEPTIEMBRE 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 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 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| D.P DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 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** | **3** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **3** |

Los procesos presentaron informes del mes de septiembre 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).

Así mismo, debemos informar que la Secretaria General de la Corporación, fue la única dependencia que reportó tres (3) PQRS recibidas y no radicas en el SDQS. Es de aclarar, que 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, se dio respuesta teniendo en cuenta que eran temas sensibles tales como una Acción de Tutela, una investigación de la fiscalía y demás, así lo está entendiendo la Corporación de tal manera que se administren de forma adecuada las comunicaciones oficiales.

## OTRAS ACTIVIDADES
## DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

Con el propósito de fortalecer los canales de atención a la ciudadanía, se busca generar mejores esquemas de articulación y coordinación de las diversas estrategias que se adelantan, para la integración con la ciudadanía, buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo; dirigiendo la Atención con participación y compromiso de todos los servidores públicos de la entidad para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del ciudadano.

Los ciudadanos acuden a la Corporación con el fin de realizar trámites y solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad, para lo cual utilizan los canales de servicio dispuestos por la entidad, uno de ellos es la atención personalizada.

Teniendo en cuenta la atención personalizada llevada a cabo en la sede de la Corporación y los eventos realizados durante el mes de septiembre, podemos resumir que se atendieron y apoyaron los siguientes:

- Cabildante estudiantil
- Atención diaria al ciudadano
- Cierre de sesión del Cabildo Abierto del Plan de Ordenamiento Territorial

- Cierre sesión del Cabildo Abierto del Plan de Ordenamiento Territorial

Teniendo en cuenta la atención personalizada llevada a cabo en la sede de la Corporación y los eventos realizados durante el mes de septiembre, podemos resumir que de acuerdo con el formato código No. CTP-FO-006, REGISTRO DE ASISTENCIA EXTERNA, del cual se adjunta archivo, en la sesión de cierre del Cabildo Abierto, que programó el Concejo de Bogotá, D.C. para el día 6 de septiembre en el Palacio de los Deportes, ingresaron aproximadamente **895** ciudadanos a participar en este proceso.

- 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.

Es por esto que con el propósito de fortalecer los canales de atención a la ciudadanía para responder de manera más efectiva y eficientemente, el Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación, tiene un contacto directo con los grupos de valor caracterizados en el primer nivel de atención, con el fin de brindar información de manera personalizada frente a un trámite o servicio solicitado.

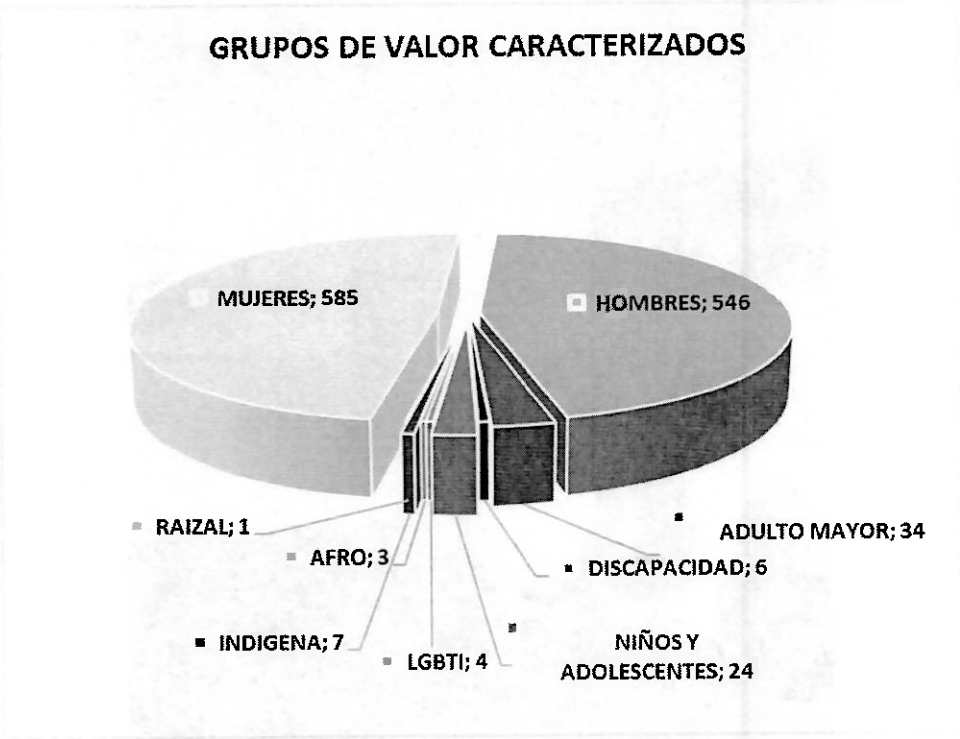
- Cabildante estudiantil

El **cabildante estudiantil** es una figura establecida mediante el Acuerdo 477 de 2011, y permite que participen niños entre el grado cuarto de básica primaria hasta el grado once de educación media de los colegios públicos y privados del Distrito Capital, con liderazgo social, por lo que el Concejo de Bogotá recibió a un grupo de estudiantes de colegios públicos y privados que conformaron la Mesa Distrital de Cabildantes Estudiantiles 2019, presentando este viernes 27 de septiembre ante el Concejo de Bogotá cinco Proyectos de Acuerdo con los que buscan mejorar la seguridad, la educación y el medio ambiente en sus entornos escolares.

Así mismo, se atendieron 561 ciudadanos que acudieron a diferentes eventos en las instalaciones de la Corporación, así como, la asistencia de menores de edad a las sesiones antes descritas.

En este sentido, se espera igualmente que en el mediano y largo plazo las actividades en torno a esta generación de condiciones de mejoramiento modifiquen la percepción de la ciudadanía en aspectos como la calidad y la eficiencia de la actividad de la Administración Pública, así como en la percepción sobre probidad que tienen los ciudadanos acerca de los servidores públicos que la componen,

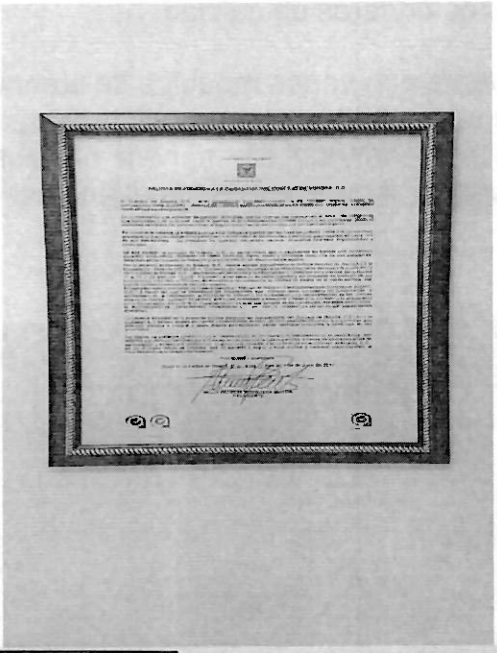
A continuación algunas estadísticas con los grupos de contacto directo caracterizados en el primer nivel de atención.

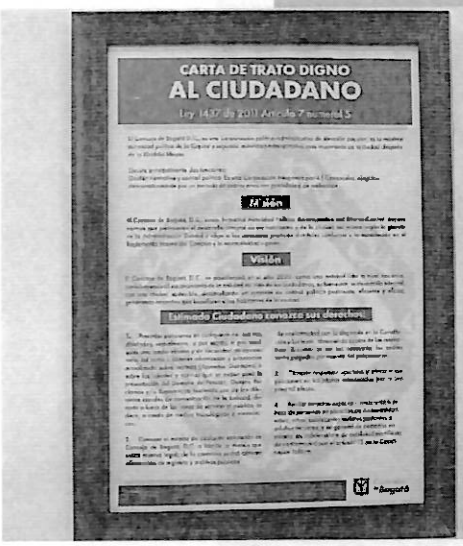


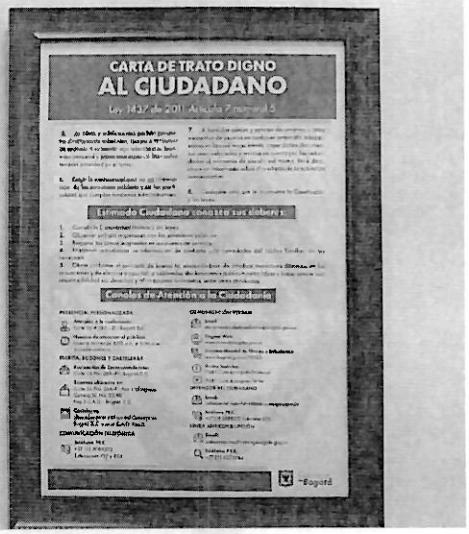
## ADECUACIÓN OFICINA ATENCION AL CIUDADANO

Con el fin de garantizar el acceso a la información, la correcta y oportuna atención a la ciudadanía y grupos de interés, se viene mejorando la infraestructura física y tecnológica, la adecuación de espacios para la asistencia y accesibilidad de las personas con limitaciones, así como, la determinación e implementación de acciones que permiten mejorar la satisfacción de la ciudadanía y grupos de interés.

Es por esto que se actualizó la Política Interna y el Manual de Atención al Ciudadano en el Concejo de Bogotá, D.C., con la instalación y puesta en funcionamiento de la Línea Anticorrupción del Concejo de Bogotá D.C., así como, se divulgó la Carta de Trato Digno, Ley 1437 de 2011, (art. 7 numeral 5), la cual se encuentra publicada al ingreso de la Corporación.

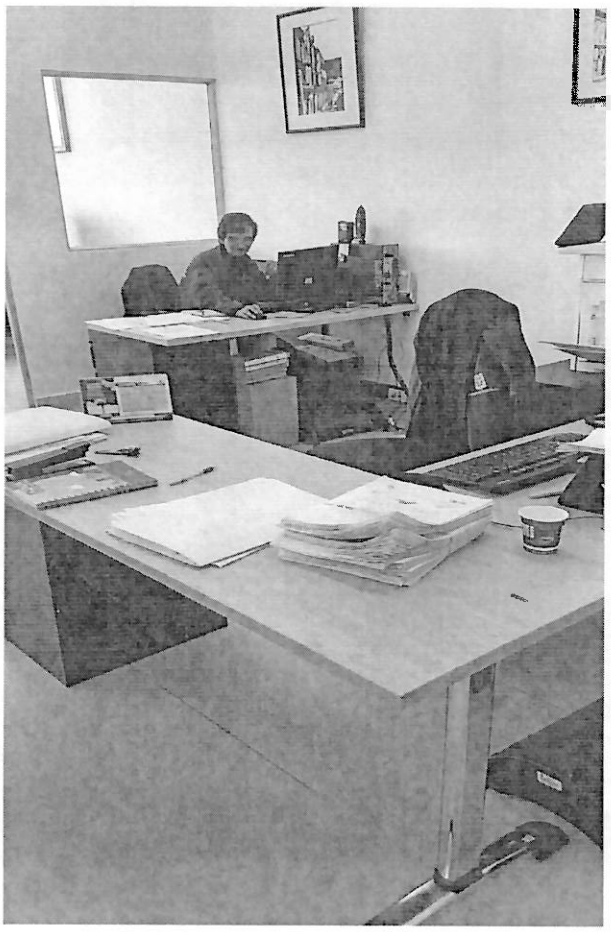


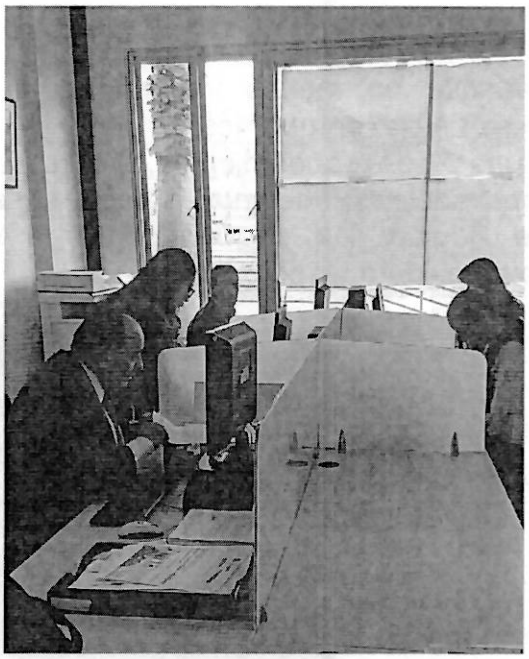


Todo esto redunda en una mejor Atención al Ciudadano, buscando acercar la Corporación éste, brindando una atención más ágil y cálida. El pasado 5 de Septiembre del año en curso se dio traslado a los funcionarios de Atención a la Ciudadanía a las nuevas instalaciones de la oficina de Atención al Ciudadano, en atención a las recomendaciones impartidas por la Veeduría Distrital y en busca de una mejor atención hacia los usuarios, más aun, teniendo en cuenta el compromiso social que la Presidencia de la Corporación, por intermedio de la Dirección Jurídica, hacia a la modernización y optimización de la Atención al Ciudadano, buscando logar los más altos estándares de calidad.

La oficina por el momento cuenta con varios módulos de atención, dispuestos para brindar la información requerida, donde se encuentra un grupo interdisciplinario de Servidores Públicos, debidamente capacitado, quienes brindan de manera eficiente y permanente, en jornada continua, la atención al ciudadano al momento en que éste así lo requiera.





En conclusión, las orientaciones de diseño de los puntos de servicio apuntan a que las entidades del Distrito cuenten con espacios amables y agradables donde la ciudadanía se sienta cómoda y cuente con equipamientos básicos.

Los lineamientos apuntan a disponer espacios adecuados para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, **personas en condición de discapacidad**, personas de talla baja, personas con niños en brazos y población vulnerable en general.

Por último, aunque no menos importante, se encuentra la oficina del Defensor del Ciudadano, quien vela porque los ciudadanos y las ciudadanas obtengan respuesta y solución oportuna a sus requerimientos, quejas y reclamos. Lo anterior, teniendo en cuenta que, es el responsable de adelantar o hacer el seguimiento a los requerimientos allegados al Concejo de Bogotá, D.C., velando, a la vez, para que los peticionarios reciban respuesta oportuna, clara y de fondo.

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