ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 30 DE ABRIL DE 2020

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe detallado de los derechos de petición y solicitudes 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 abril de 2020, a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril, los cuales ascienden a 126 solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-Bogotá te Escucha que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes de Abril.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

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 abril 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 abril se recibieron 67 peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 37 recibidas el mes anterior. El ítem sube debido a la cuarentena decretada por la pandemia que hace que los usuarios utilicen, más el internet para sus peticiones con incremento del 53%, 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 marzo, donde se recibieron 194 peticiones escritas, en el mes de abril NO se recibieron peticiones bajando el promedio afectado por la cuarentena por la pandemia.

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 Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. Haciendo una comparación con respecto al mes de marzo, donde se recibieron 16 peticiones, en este mes de abril se recibieron 59 peticiones, que equivalen al 47%, El ítem sube debido a la cuarentena decretada por la pandemia lo hace que los usuarios utilicen, más el correo electrónico para sus peticiones

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 abril, no se recibieron 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.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

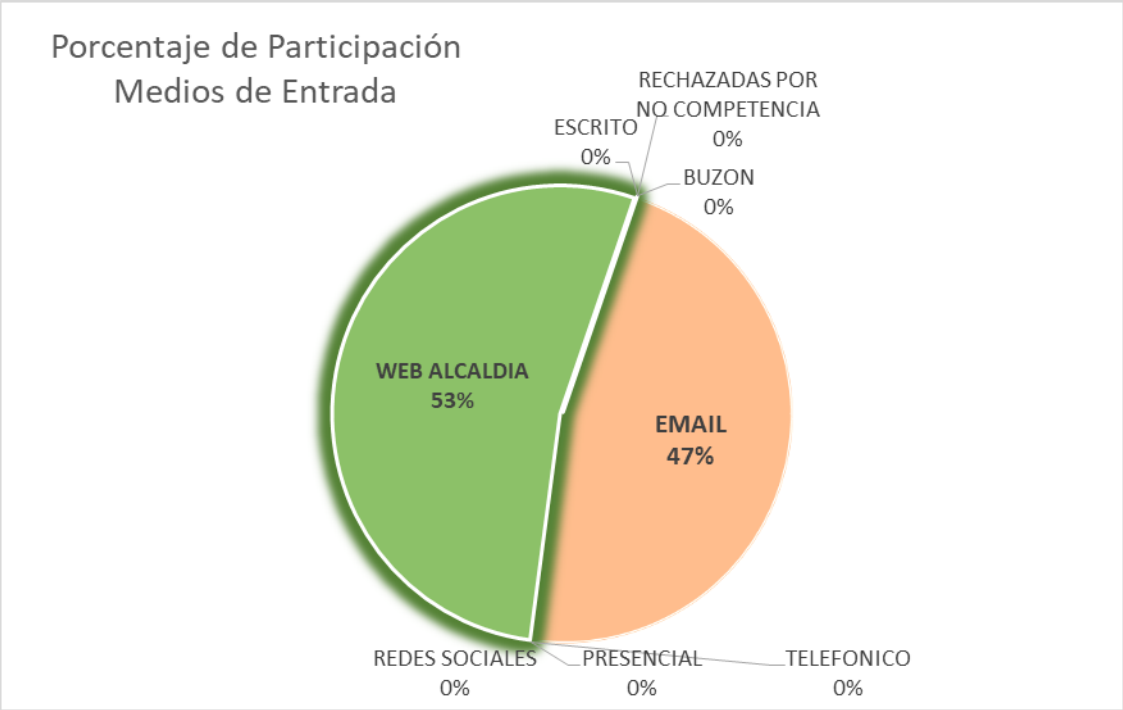
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes abril 2020, a continuación se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	59	47%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	67	53%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	126	100%

Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1,** podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de abril es mediante el aplicativo vía WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 67 peticiones que corresponden al 53%, y mediante correo electrónico representan 59 peticiones que corresponden al 47% de las solicitudes de los ciudadanos, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19, lo que impide que mediante otras modalidades los ciudadanos presenten sus peticiones.

En la **Grafica No. 1,** se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que solo se utilizaron dos medios se divide el porcentaje entre el Aplicativo WEB y Correo electrónico, por el inicio de la pandemia Covid19 que limita otros medios de comunicación.



Grafica No. 1

Por los efectos del inicio de la pandemia, el total de requerimientos recibidos durante el mes de abril, descendió a ciento veintiséis (126), con respecto al mes de marzo los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que "*con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar*"

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

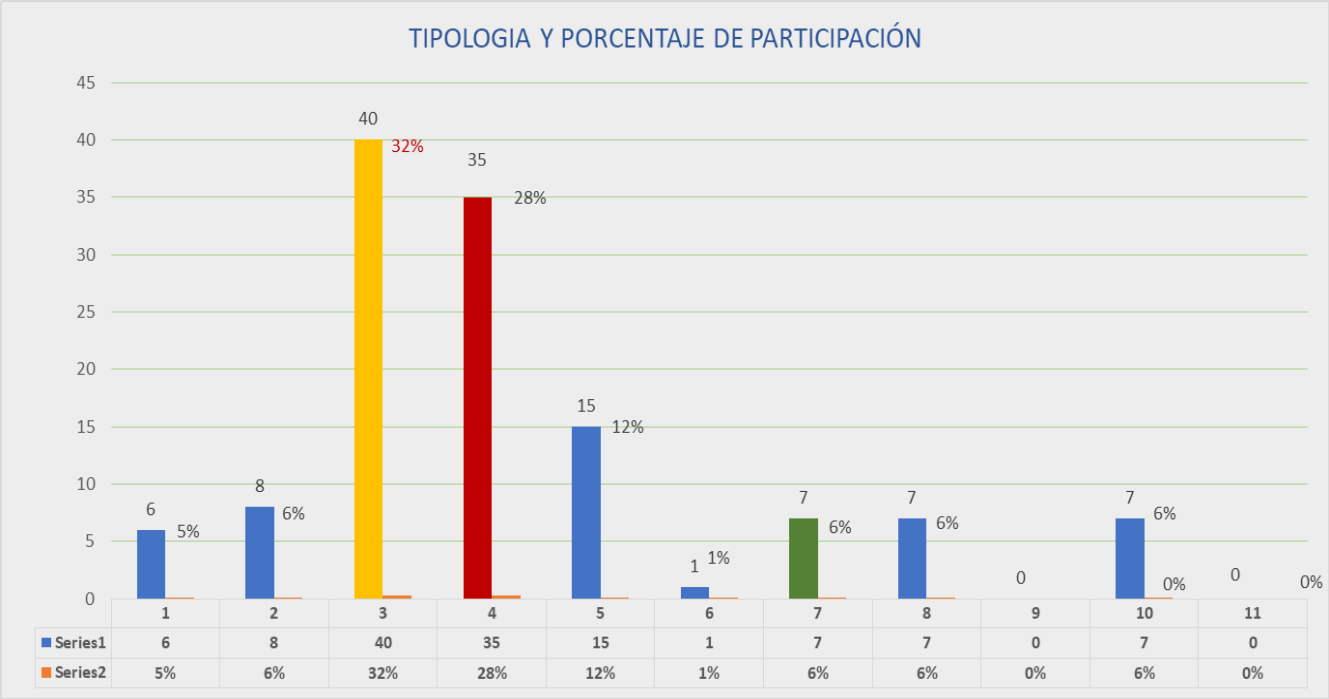
En el Cuadro No. 3 se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. la cual también se ve afectada por el inicio de la pandemia Covid19.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS ABRIL DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	6	5%
CORRUPCION	8	6%
INTERES GENERAL	40	32%
INTERES PARTICULAR	35	28%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	15	12%
FELICITACION	1	1%
QUEJA	7	6%
RECLAMO	7	6%
COPIAS	0	0%
SUGERENCIAS	7	6%
OTROS	0	0%
TOTAL	**126**	**100%**

Cuadro No. 3

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de abril de 2020, son los Derechos de Petición de Interés General con 40 solicitudes y un porcentaje del 32%, seguido de los Derechos de Petición de Interés Particular con 35 solicitudes y un porcentaje de participación del 28% y complementando los más altos porcentajes se encuentran las solicitudes de información con 15 solicitudes y un 12% el resto de tipologías suman el 28% restante, todas tuvieron un descenso considerable en comparación con el mes anterior.

Los efectos de la cuarentena Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, podemos notar que los problemas que surgen en nuestra ciudadanía, en el mes de abril los derechos de interés general y particular sobresalen, teniendo en cuenta que muchas veces a raíz de estos problemas los ciudadanos generados por la pandemia generan solicitudes de este tipo, preguntas tales ¿cómo pueden combatir los problemas en la comunidad? Sobresalen las solicitudes y los interés particulares abarcan en este mes las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena que debilita a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto este tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Administrativo y Normativo	36	29%
Sector Gestión Pública	5	4%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	1	1%
Sector Hacienda	5	4%
Sector Planeación	0	0%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	1	1%
Sector Educación	4	3%
Sector Salud	2	2%
Sector Integración Social	42	33%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%
Sector Ambiente	0	0%
Sector Hábitat.	4	3%
Sector Mujeres	1	1%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%
Sector Movilidad	3	2%
Sector Gobierno	22	17%
Total general	**126**	**100%**

Cuadro No. 4

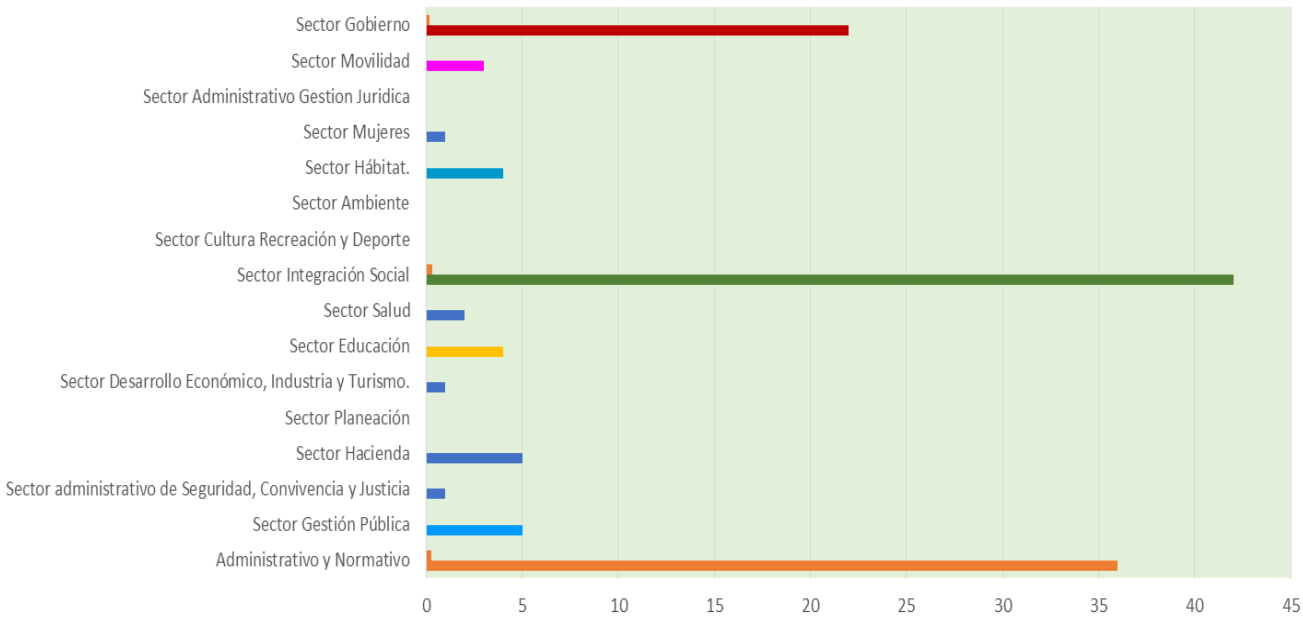
En el cuadro No. 4, se especifica la clasificación de los ciento veintiséis (126) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), los asuntos y sectores más solicitados fueron:

- Sector de Integración Social, con 42 peticiones, equivalente al 33% lo que implica una aumento significativo en comparación con el mes de marzo donde no se registraron 29 solicitudes para un 12% en este sector.

- Administrativo y Normativo, 36 y un porcentaje del 29% de requerimientos directos a la entidad, elevando el porcentaje para este mes, lo que genera un estadio de confianza en el Concejo de Bogotá.

- Sector Gobierno, con 22 requerimientos, equivalente al 17% de participación respectivamente, comparado con el mes inmediatamente anterior, se visualiza una un significativo aumento.

- El resto de sectores, equivalentes al 21% restante ocupan con bajos requerimientos, los porcentajes se tornan variables en relación con el mes anterior, pero la constante es una baja considerable por la situación actual de pandemia.



	Administrativo y Normativo	Sector Gestión Pública	Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	Sector Hacienda	Sector Planeación	Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	Sector Educación	Sector Salud	Sector Integración Social	Sector Cultura Recreación y Deporte	Sector Ambiente	Sector Hábitat.	Sector Mujeres	Sector Administrativo Gestion Juridica	Sector Movilidad	Sector Gobierno
Series2	29%	4%	1%	4%	0%	1%	3%	2%	33%	0%	0%	3%	1%	0%	2%	17%
Series1	36	5	1	5	0	1	4	2	42	0	0	4	1	0	3	22

Grafica No. 3

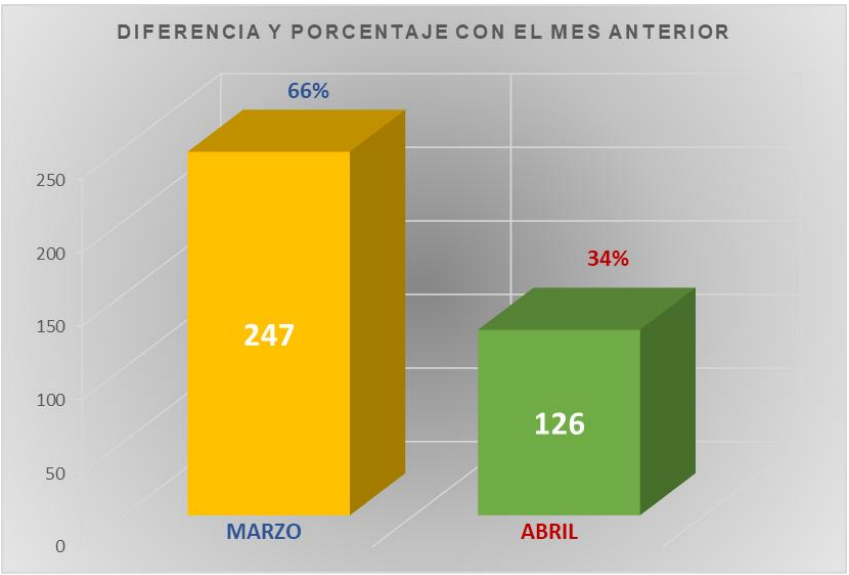
Al observa el cuadro anterior, podemos hacer un análisis estable en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior en los diferentes sectores, disminuyen unos sectores, crecen otros, el estado de cuarentena afecta unos sectores que pasan a ser menos importantes ante la situación de pandemia.

El Sector de Integración Social ante la cuarentena sobresale ante las necesidades de los ciudadanos, Materializar la garantía, protección y restablecimiento de derechos, que se evidencia en este Sector.

DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	MARZO	% PART	ABRIL	% PART	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Administrativo y Normativo	0	0%	36	29%	-36	-29%
Sector Gestión Pública	33	13%	5	4%	28	9%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	2%	1	1%	4	1%
Sector Hacienda	6	2%	5	4%	1	-2%
Sector Planeación	8	3%	0	0%	8	3%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%	1	1%	-1	-1%
Sector Educación	6	2%	4	3%	2	-1%
Sector Salud	32	13%	2	2%	30	11%
Sector Integración Social	29	12%	42	33%	-13	-22%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Ambiente	24	10%	0	0%	24	10%
Sector Hábitat.	3	1%	4	3%	-1	-2%
Sector Mujeres	0	0%	1	1%	-1	-1%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	95	38%	0	0%	95	38%
Sector Movilidad	6	2%	3	2%	3	0%
Sector Gobierno	0	0%	22	17%	-22	-17%
Total general	**247**	**100%**	**126**	**100%**	**121**	**0%**

Cuadro No. 5

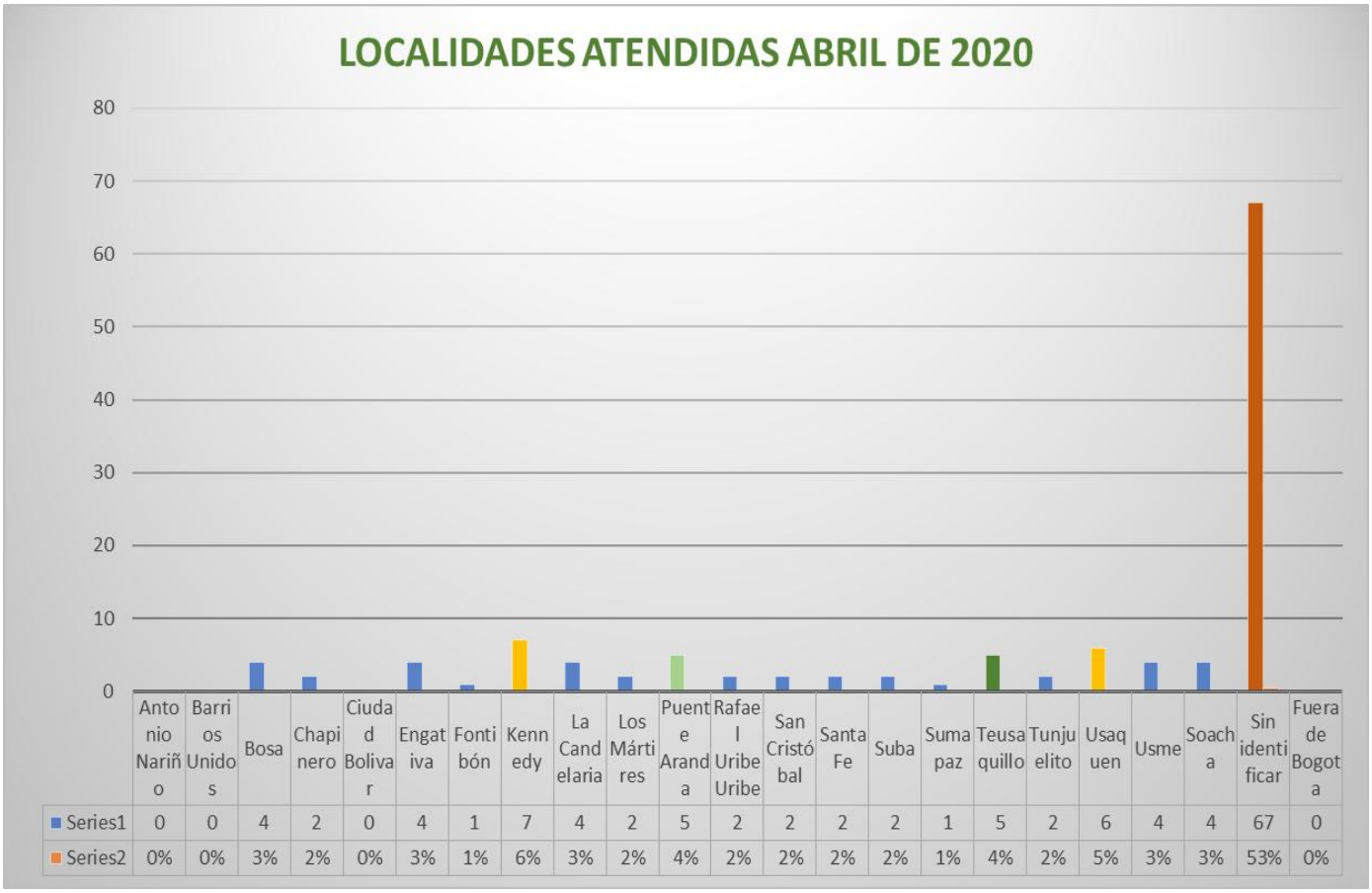


PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	4	3%
Chapinero	2	2%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativá	4	3%
Fontibón	1	1%
Kennedy	7	6%
La Candelaria	4	3%
Los Mártires	2	2%
Puente Aranda	5	4%
Rafael Uribe Uribe	2	2%
San Cristóbal	2	2%
Santa Fe	2	2%
Suba	2	2%
Sumapaz	1	1%
Teusaquillo	5	4%
Tunjuelito	2	2%
Usaquén	6	5%
Usme	4	3%
Soacha	4	3%
Sin identificar	67	53%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	**126**	**100%**

Cuadro No. 6

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 126 solicitudes, 67 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 53% de participación; El 43% restante correspondiente a 59 solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación completan el restante de peticiones.



	Antonio Nariño	Barrios Unidos	Bosa	Chapinero	Ciudad Bolivar	Engativa	Fontibón	Kennedy	La Candelaria	Los Mártires	Puente Aranda	Rafael Uribe Uribe	San Cristóbal	Santa Fe	Suba	Sumapaz	Teusaquillo	Tunjuelito	Usaquen	Usme	Soacha	Sin identificar	Fuera de Bogota
Series1	0	0	4	2	0	4	1	7	4	2	5	2	2	2	2	1	5	2	6	4	4	67	0
Series2	0%	0%	3%	2%	0%	3%	1%	6%	3%	2%	4%	2%	2%	2%	2%	1%	4%	2%	5%	3%	3%	53%	0%

Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las diferentes Localidades que conforman Bogotá, está estadística varía mes a mes, para el mes de Abril se resalta en la barra roja que determina la no identificación de la localidad desde donde se hace la solicitud, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes. Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuesta a los correos de donde salió el requerimiento.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES

Antonio Nariño	0	Rafael Uribe Uribe	2
Barrios Unidos	0	San Cristóbal	2
Bosa	4	Santa Fe	2
Chapinero	2	Suba	2
Ciudad Bolivar	0	Sumapaz	1
Engativa	4	Teusaquillo	5
Fontibón	1	Tunjuelito	2
Kennedy	7	Usaquen	6
La Candelaria	4	Usme	4
Los Mártires	2	Soacha	4
Puente Aranda	5	Sin identificar	67

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – MES DE ABRIL 2020. ANEXO PDF

CONCEJO DE BOGOTA D.C.

PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES ABRIL 2020

Codigo: AC-PR001-FO2 | Versión: 04 | Fecha: 20-NOV-2018

NUMERO RADICADO	FECHA	CEDULA	NOMBRE SOLICITANTE	CLASE DE SOLICITUD										SOLICITUD	FECHA INCORPORACION SDQS	CLASIFICACION		OBSERVACIONES	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FECHA DE RTA	TIMP PARA LA RESPUESTA
																NL REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA						
EMAIL	17-04-20	42372364	Asociación de Vendedores Informales de Martinez (ASOVIMA) junem felix Rafael Galindo Lasb				X							Señora Académica de Bogotá Claudia López, la asociación de vendedores informales de Martinez (Asovima) NIT 900713600-3, y por el presente derecho de petición le solicitamos las ayudas económicas para los vendedores informales de la localidad 14, ya que nos encontramos afectados económicamente hogares por las medidas tomadas por su despacho y las del señor presidente de la República Iván Duque Marquez para la protección de la ciudadanía y para evitar la transmisión del coronavirus. Pero antes es de conocimiento de todos nosotros los vendedores informales somos personas vulnerables y de bajos recursos, y que con ganamos diarios (ME ES IMPOSIBLE ESTAR EN CASA)		18-04-20	796372020	SE DA TRASLADO A LA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES, ASI MISMO SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES		FISICO	Los Mártires	Secretaría Integración Social		
email	03-04-20	1024360862	Wendy Paola Calderon Venegas				X							Tendencia en cuanto al sistema de control de ingreso del Concejo de Bogotá, que ojeés desde un sistema informático manejado por las personas encargadas de parte de la seguridad de las instalaciones, solicito que se me haga llegar la información de autorización de ingresos (peer distinos o manuales), desde el año 2012 hasta el mes de febrero de 2020, del señor DIEGO ALEJANDRO MALDONADO ROLDAN, identificado con cédula de ciudadanía No. 1.030.585.024, especificando la	03-04-20	686032020			FISICO	EN IDENTIFICAR	Administrativo y Normativo		
EMAIL	03-04-20	0	PATRICIA DEL C HERNANDEZ RANGEL			X								Solicitud continuidad programa de comedores comunitarios de la Secretaría de Integración Social en Bogotá	03-04-20	6531-42020	SE DA TRASLADO A LA SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES		FISICO	EN IDENTIFICAR	Secretaría Integración Social		
EMAIL	03-04-20	0	YULY PAOLA MANCERA VIVA								X			SOLICITA INFORMACION RELACIONADA CON LA INVERSION DE LA ADMINISTRACION DISTRITAL PARA ATENDER LA PANDEMIA DE CORONOVIRUS, CON EL FIN DE DAR RESPUESTA A LAS INQUIETUDES MANIFESTADAS EN SESION DEL CONCILIO DE BOGOTA EL PASADO 25 DE MARZO.	03-04-20	691-452020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCILIO DE BOGOTA, D.C., PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES.		FISICO	EN IDENTIFICAR	Administrativo y Normativo		
WEB	03-04-20	0	ANONIMO								X			BUENOS DIAS SEÑORES DEL CONCILIO DE BOGOTA TENIENDO EN CUENTA LA DECLARATORIA DE ALERTA AMARILLA EN LA CIUDAD Y LA CUARENTENA A NIVEL NACIONAL DECRETADA, Y LAS	03-04-20	692062020	DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES Y			WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gestión Pública		
WEB	03-04-20	99-440140	HERBERTO RODRIGUEZ ORTIZ						X					MAS DE UNA DE ESTAS OFICINAS VULNERAN TODO ASI, CON NUESTRO ESTADO COLOMBIANO, TODO ES ENVIADO DE PARTE LAS ENTIDADES DE LOS MINISTERIOS Y DEMAS ENTIDADES, COMO LA ALCALDIA DE BOGOTA Y SONOVA CUNDINAMARCA	03-04-20	654210020	SOCIAL DE LA ALCALDIA MAYOR PARA LO DE SU COMPETENCIA, TENIENDO EN CUENTA QUE EL PETICIONARIO INDICA HABER ENVIADO A LAS ENTIDADES RELACIONADAS EN EL SECRETO ASI MISMO, SE ASIGNA AL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL CONCILIO DE BOGOTA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES. ES DE ANOTAR QUE CON LOS RDGO 5600020, 5600021, 5640120000, 5640120000 RADICADOS REQUERIMIENTOS EN LOS MISMOS TERMINOS, POR EL PETICIONARIO		WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Integración Social		
MARLEN	03-04-20	1013990463	CARLOS ALBERTO POSADA PINAO				X							SOLICITUD DE CARACTER URGENTE, ADJUNTO EL DOCUMENTO CON LA SOLICITUD	03-04-20	65057-2020	GOBIERNO DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. Y A LA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES. ASI MISMO, SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y		WEB ALCALDIA	Los Mártires	Secretaría Gobierno		
ITALIA	03-04-20	52.988.622	LUZ ELSY DUARTE CARATA					X						DESEO ENVIAR UNA PELICITACION A LA ALCALDESA DE BOGOTA PORQUE ESTA MAÑANA VI LA INTERVENTA EN CITTY Y ME DI CUENTA QUE ESTA HACIENDO UN MARAVILLOSO RESUMEN DE LA SITUACION EN BOGOTA ANTE LA PANDEMIA, YO VIVO EN ITALIA DESDE HACE 18 AÑOS Y CREO	03-04-20	649192020	DE LA ALCALDIA MAYOR Y SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCILIO DE BOGOTA, PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES		WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gestión Pública		
MARLEN QUE	03-04-20	1014290120	Nelson Alberto Ballesphan Guerrero				X							PETICION SOLICITA Revocar y dejar sin efectos el comparendo No 11-001-1550295 TENIENDO EN CUENTA LOS HECHOS RELACIONADOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	03-04-20	646172020	GOBIERNO PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES		WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gobierno		
EMAIL	03-04-20	79.414.929	Hernandez MARTIN RANGERO			X								DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL solicitar del requerido por escrito y en sus terminos previstos en Ley, 1. Cual será la forma y origen de los recursos que se destinaron para seguirle la	02-04-20	66661-2020	DE LA ALCALDIA MAYOR, A LA E.A.A.B. Y A LA CONTRALORIA DISTRITAL PARA LO DE SU		FISICO	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gobierno		
EMAIL	03-04-20	0	Wilson Gonzalez Chica								X			Buen día. Anoche recibí un mensaje de texto donde dice la salud Claudia López sea beneficiario del apoyo llegada solidaria en casa de la alcaldía de Bogotá hoy recibirlo el apoyo de la alcaldía en tu despensa ingresa a despensa y no puedo acceder cuerto saber si es verdad o es una mentira ya que de verdad necesito la ayuda agradecerá la información que me puedan dar	02-04-20	66596-2020			FISICO	EN IDENTIFICAR			
EMAIL	03-04-20	52.988.999	OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA								X			BUEN SECRETARIO DE HACIENDA, COMEDIDAMENTE, LE SOLICITO ORDENAR A QUIEN CORRESPONDA LA ASIGNACION DE CERTIFICACION DE LOS PAGOS Y TIEMPOS COTIZADOS	02-04-20	667-25-2020	HACIENDA DISTRITAL PARA LO DE SU COMPETENCIA Y RESPUESTA DE FONDO A LA		FISICO	EN IDENTIFICAR	Secretaría Hacienda		
EMAIL	03-04-20	52.988.999	OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA								X			RESPETADO DOCTOR SERGIO PEÑIS COMEDIDAMENTE, LE SOLICITO ORDENAR A QUIEN CORRESPONDA LA ASIGNACION DE CERTIFICACION DE LOS PAGOS Y TIEMPOS COTIZADOS	02-04-20	667-46-2020	LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES Y POSTERIOR RESPUESTA DE		FISICO	EN IDENTIFICAR	Administrativo y Normativo		
WEB	03-04-20	0	ANONIMO					X						BUENAS TARDES SOLICITO POR FAVOR SE TOMEN LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA HACER CUMPLIR LA CUARENTENA OBLIGATORIA DECRETADA POR EL PRESIDENTE EN EL BARRIO SAN	02-04-20	66593-2020	METROPOLITANA DE BOGOTA, A LA SECRETARIA DE GOBIERNO PARA LO DE SU		WEB ALCALDIA	San Cristóbal	Secretaría Gobierno		
web	03-04-20	99-440140	HERBERTO RODRIGUEZ ORTIZ						X					LAS OFICINAS DE LA ALCALDIA DE BOGOTA SIN REPRESENTACION DE LA LIR. CLAUDIA LOPEZ HERNANDEZ ALCALDESA DE BOGOTA, DILATA Y NO SE HACE RESPONSABLE DONDE SE ELABORA SI NO DONDE SE VIVE, COMO PASA CON EL 80% POR CIENTO DE LA POBLACION QUE	03-04-20	58306-2020	INDICA HABER ENVIADO A LAS ENTIDADES RELACIONADAS EN EL SECRETO, SE ASIGNA AL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL CONCILIO DE		WEB ALCALDIA	Suacha	Secretaría Gestión Pública		
web	03-04-20	99-440140	HERBERTO RODRIGUEZ ORTIZ						X					LAS OFICINAS DE LA ALCALDIA DE BOGOTA SIN REPRESENTACION DE LA LIR. CLAUDIA LOPEZ HERNANDEZ ALCALDESA DE BOGOTA, DILATA Y NO SE HACE RESPONSABLE DONDE SE ELABORA SI NO DONDE SE VIVE, COMO PASA CON EL 80% POR CIENTO DE LA POBLACION QUE VIVE EN SOACHA, PERO TODA SU VIDA HAN TRABAJADO EN LA CAPITAL DE COLOMBIA BOGOTA, ORGO QUE MERECEMOS RESPETO YA QUE ES TERRITORIO NACIONAL, A LA VEZ ANDEMOS COPIA A LAS OFICINAS DE ENTIDADES INTERNACIONALES DEMOCRATICAS QUE HAYAN ENVIADO	03-04-20	58303-2020	INDICA HABER ENVIADO A LAS ENTIDADES RELACIONADAS EN EL SECRETO, SE ASIGNA AL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL CONCILIO DE BOGOTA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES. ES DE ANOTAR QUE CON LOS RDGO 5600020, 5600021, 5640120000, 5640120000		WEB ALCALDIA	Suacha	Secretaría Gestión Pública		
web	03-04-20	99-440140	HERBERTO RODRIGUEZ ORTIZ						X					MAS DE UNA DE ESTAS OFICINAS VULNERAN TODO ASI, CON NUESTRO ESTADO COLOMBIANO, TODO ES ENVIADO DE PARTE LAS ENTIDADES DE LOS MINISTERIOS Y DEMAS ENTIDADES, COMO LA ALCALDIA DE BOGOTA Y SONOVA CUNDINAMARCA	03-04-20	654322020	INDICA HABER ENVIADO A LAS ENTIDADES RELACIONADAS EN EL SECRETO, SE ASIGNA AL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL CONCILIO DE BOGOTA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES. ES DE ANOTAR QUE CON LOS		WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gestión Pública		
web	03-04-20	99-440140	HERBERTO RODRIGUEZ ORTIZ						X					LAS OFICINAS DE LA ALCALDIA DE BOGOTA SIN REPRESENTACION DE LA LIR. CLAUDIA LOPEZ HERNANDEZ ALCALDESA DE BOGOTA, DILATA Y NO SE HACE RESPONSABLE DONDE SE ELABORA SI NO DONDE SE VIVE, COMO PASA CON EL 80% POR CIENTO DE LA POBLACION QUE VIVE EN SOACHA, PERO TODA SU VIDA HAN TRABAJADO EN LA CAPITAL DE COLOMBIA BOGOTA,	03-04-20	58410-2020	INDICA HABER ENVIADO A LAS ENTIDADES RELACIONADAS EN EL SECRETO, SE ASIGNA AL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL CONCILIO DE BOGOTA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES		WEB ALCALDIA	Suacha	Secretaría Gestión Pública		
web	03-04-20	1057.394.864	MARON ESTIVEN GARZON MONSALVE				X							YO SOY EMPLEADO MENSAJERO UN CAMION ESE CAR BAA DESCARGARI UNA PAPA UNA FATURAR MS DETALO Y MS HOY UN COMPRADO POR LLAVAR A MIA AYUDANTE PARA DESCARGARI LA PAPA PARA PERSONA DE SIDAMOS RECURSOS LA CUAL YO DONE LA FRATURAR NO VALE CUANDO VISTO LA PAPA EN EL CARRO	03-04-20	670392020	GOBIERNO Y A LA PERSONERIA DE BOGOTA PARA LO DE SU COMPETENCIA, ASI MISMO SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCILIO DE BOGOTA D.C. PARA SU CONOCIMIENTO Y		WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gobierno		
web	03-04-20	0	anonimo	X										SITUACION DE EMERGENCIA PARA LOS CONTRATISTAS QUE LABORAMOS EN EL DISTRITO CAPITAL QUISIERAMOS HACER LA DENUNCIA PUBLICA DE COMO EN LA SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO NOS ESTAN OBLIGANDO A SALIR A LA CALLE A TOMAR MASA DE DATOS, POR ORDEN DEL SECRETARIO DE GOBIERNO Y LA ALCALDESA MAYOR Y SI NO LO HACEMOS NOS HAN	03-04-20	675572020	GOBIERNO DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA A LA PERSONERIA DE BOGOTA Y SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIA PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES		WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gobierno		
web	03-04-20	0	anonimo	X										ATENCION DE EMERGENCIA PARA LOS CONTRATISTAS QUE LABORAMOS EN EL DISTRITO CAPITAL QUISIERAMOS HACER LA DENUNCIA PUBLICA DE COMO EN LA SECRETARIA DISTRITAL DE	03-04-20	675612020	GOBIERNO DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA A LA PERSONERIA DE BOGOTA Y SE		WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gobierno		
web	03-04-20	79.828.629	LEANDRO CARRERO VALDERRA			X								PETICION AYUDAS PARA TRABAJADORES CONTRATISTA PERSONA NATURAL, verificando las ayudas que el estado prestando de a diferentes convenientes, observamos que nosotros tal que	03-04-20	679780020	DESARROLLO ECONOMICO, SECRETARIA DE TURISMO, DESARROLLO ECONOMICO, SECRETARIA DE		WEB ALCALDIA	EN IDENTIFICAR	Secretaría Desarrollo Económico, Industria y Turismo		
web	03-04-20	1024361386	DIANA JAZMIN SUAREZ SUAREZ				X							SOY CIUDADANA DE BOGOTA VIVO EN PORTBON CON MIS PADRES QUIENES SON MAYORES DE EDAD CARACTERIZADOS E-HIPERTENSIOS Y POR SEGURIDAD CON RESPECTO AL COVID-19 VIALVAN EN	03-04-20	682342020	GOBIERNO PARA LO DE SU COMPETENCIA Y FINES PERTINENTES		WEB ALCALDIA	Fontibón	Secretaría Gobierno		
web	03-04-20	80.000.000	Mario A. Moaquera Contreras				X							DERECHO DE PETICION POR MEDIO EL CUAL EXPONE SU CASO " ..... ESCRIBO COMO ME QUE A PESAR DE QUE HABLE CON MIS SUPERVISORES Y LIDES DIRECTOS MANIFIESTO TODO UN SOLO SOPORTE PARA CONCEPTUAR	03-04-20	756972020	DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C. PARA LO DE SU COMPETENCIA CON EL PROGRAMA "		FISICO	EN IDENTIFICAR	Secretaría Gestión Pública		
EMAIL	03-04-20	42.787.512	ROSALBA NA MARJAN GASTAÑEDA			X								DERECHO DE PETICION PRESENTADO POR LA SEÑORA ROSALBA MARJAN GASTAÑEDA DEL GRUPO SOCIEDAD CIVIL ORGANIZACIONES COMPETENCIAS DE DISCAPACIDAD, PRESIDIDO AL DOCTOR RAUL ALFONSO PORRAS PINADES DE LA FISCALIA GENERAL DE LA NACION, POR MEDIO DEL CUAL HACE VARIAS PETICIONES PARA LA INCLUSION DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD "EN EL ENS ADICIONAL PARA LOS MAS DE 2.5 MILLONES DE	15-04-20	768622020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA DEL CONCILIO DE BOGOTA, D.C., PARA SU CONOCIMIENTO Y FINES PERTINENTES		FISICO	Rafael Uribe Uribe	Administrativo y Normativo		

PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE ABRIL DE 2020

Los procesos presentaron informes del mes de Abril de 2020 (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, la información suministrada por cada Dirección, se evidencia 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.

Por lo anterior, en el mes de Abril no fueron reportados documentos recibidos por las dependencias, sin antes ser radicados.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ABRIL DE 2020

El Grupo de Atención al Ciudadano, a pesar de las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital para afrontar la pandemia de Covid 19, siguió prestando atención a la ciudadanía con el mismo compromiso. Mediante la modalidad de trabajo en casa realizo el respectivo seguimiento y respondió las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y las enviadas al correo Institucional de atención al ciudadano

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El Grupo de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la "***cultura de autocontrol*** "para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.

2. El Grupo de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo Bogotá te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad y en lenguaje sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

3. El Grupo de Atención al Ciudadano, implementará estrategias de información, que permitan a los ciudadanos conocer los propósitos y objetivos de la entidad, sus responsabilidades y competencias, sus proyectos y actividades y la forma en que éstos afectan su medio social, cultural y económico de manera que puedan realizar un control social efectivo.

4. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, siguiendo los lineamientos descritos.

5. En razón al análisis mencionado, el grupo de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

6. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que al efectuar la evaluación a través de del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

7. El Grupo de Atención al Ciudadano, deberá favorecer la relación permanente con la ciudadanía, conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión del Concejo de Bogotá.

Cordialmente,

Grupo Atención al Ciudadano
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
Elaboro Carlos Alberto Muñoz – Yolanda Romero
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega