	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 16

ATENCION A LA CIUDADANIA


INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE AGOSTO DE 2020

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe 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 tramitados con corte a 31 de agosto 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 31 de agosto, los cuales ascienden a 172 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 agosto.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 16

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 agosto 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 agosto se recibieron 25 peticiones equivalente al 15% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 30 recibidas el mes anterior. El ítem se mantiene estable y se sostiene como la segunda opción para los usuarios en cuanto a las solicitudes y peticiones.




ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de agosto 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 0180001111818, 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. En este mes de agosto se recibieron 145 peticiones, que equivalen al 84%, El ítem se mantiene estable, debido a la cuarentena decretada por la pandemia los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 16



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 agosto, NO se recibieron de forma presencial, debido a la cuarentena decretada por la pandemia.



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. A inicios del mes de agosto, se presentaron dos (2) peticiones por las redes sociales, las cuales fueron incorporadas al SDQS y respondidas en debida forma.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes agosto 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:

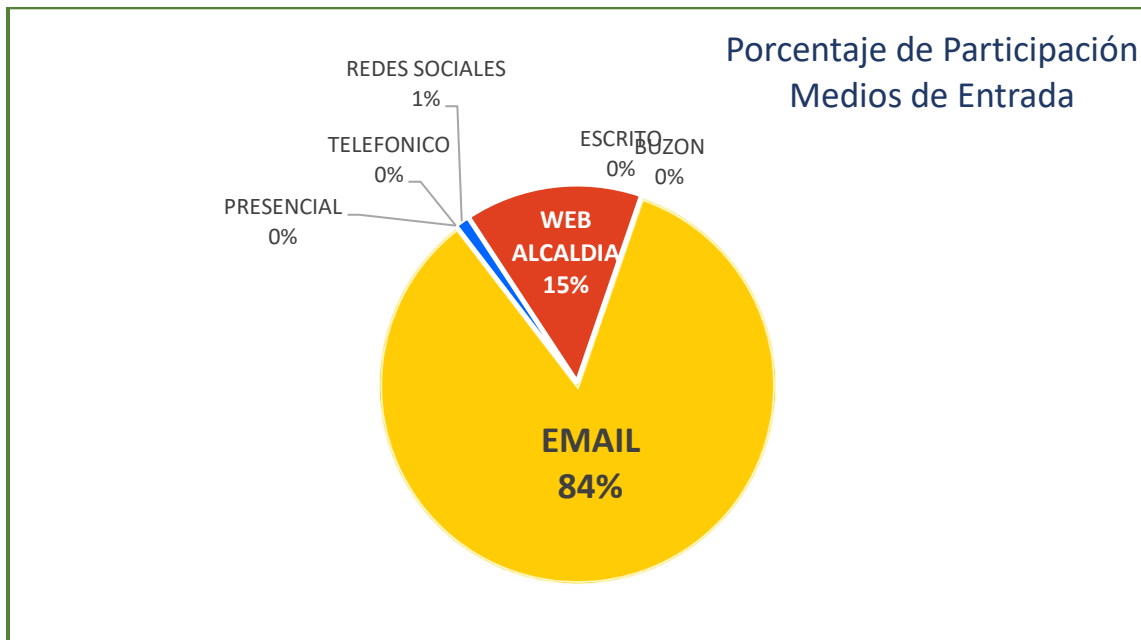
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	145	84%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	2	1%
WEB ALCALDIA	25	15%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	172	100%

Cuadro No. 1

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 16


En el Cuadro No. 1, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de agosto sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 145 peticiones que corresponden al 84% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 25 peticiones que corresponden al 15%, 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. Así mismo, se presentaron dos solicitudes por las redes sociales.

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 se utilizaron los tres medios se divide el porcentaje entre el Correo electrónico EMAIL, en mayor porcentaje, el Aplicativo WEB y las redes sociales.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento preventivo obligatorio decretada por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de agosto, se recibieron ciento setenta y dos (172) peticiones que con respecto al mes de julio (207) desciende moderadamente, 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”*

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 16

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

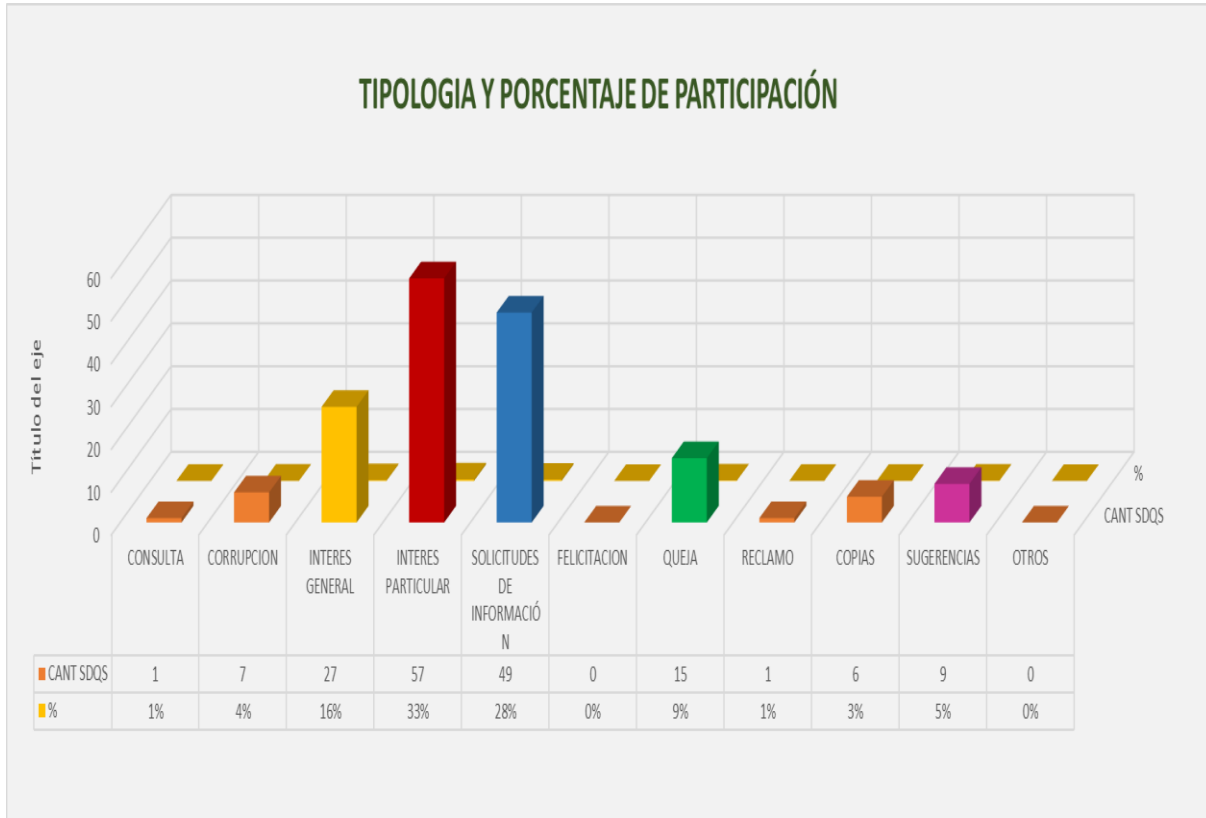
En el siguiente Cuadro No. 3 se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de agosto.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS AGOSTO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	1	1%
CORRUPCION	7	4%
INTERES GENERAL	27	16%
INTERES PARTICULAR	57	33%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	49	28%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	15	9%
RECLAMO	1	1%
COPIAS	6	3%
SUGERENCIAS	9	5%
OTROS	0	0%
TOTAL	172	100%

Cuadro No. 3

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de agosto de 2020, son los Derechos de Petición de Interés Particular con 57 peticiones y un 33%, las Solicitudes de Información con 49 solicitudes y un porcentaje del 28%, seguido de los Derechos de Interés General 27 solicitudes con un porcentaje de participación del 16%.


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, para el mes agosto se visualiza que la tipología más requerida son las solicitudes de derechos de interés particular con 57 peticiones y un porcentaje del 33%, seguido de las solicitudes de información por parte de los ciudadanos con un total de 49 peticiones y un porcentaje de 28% del total general, los derechos de interés general con 20 peticiones y un 16%, son las tipologías de mayor utilización. Mantienen una estabilidad con alto porcentaje de participación. El resto de tipologías se mantienen estables ante 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 16

SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

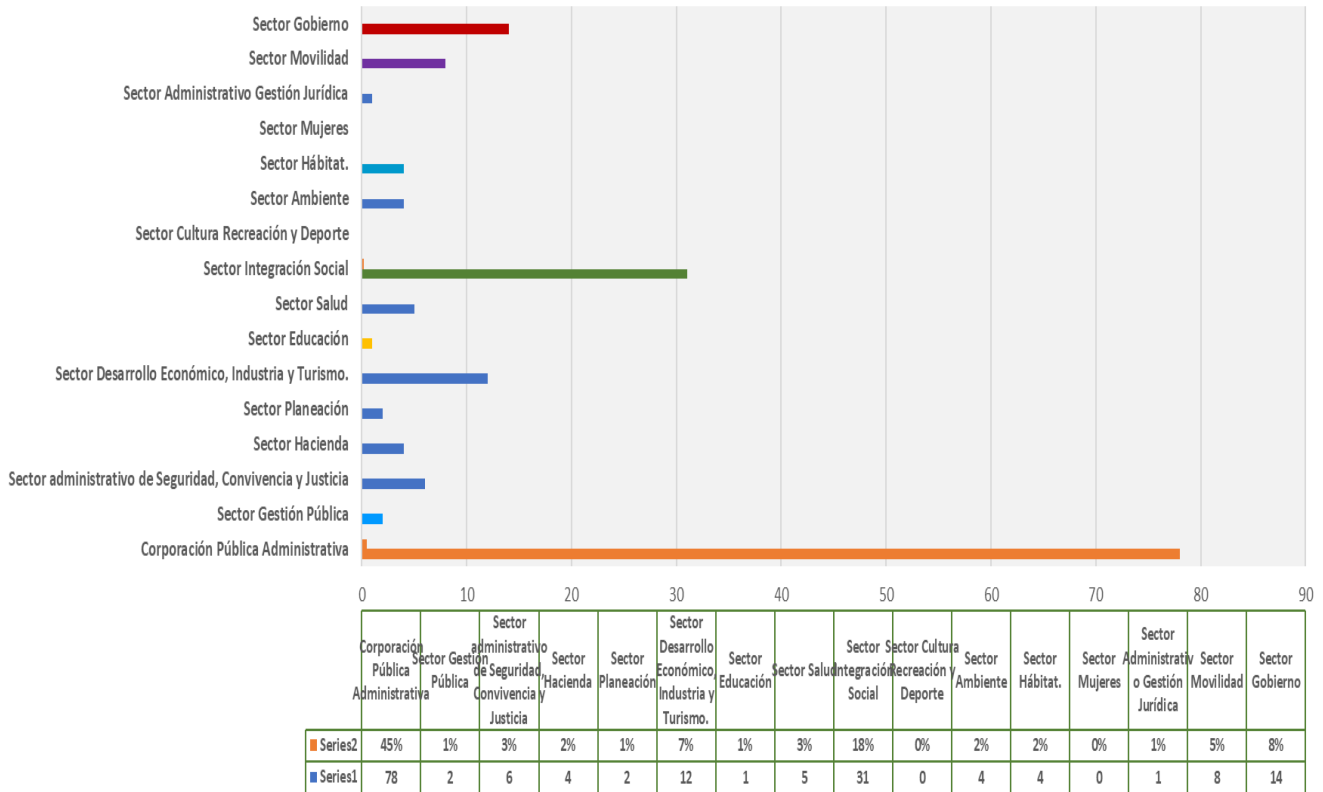
ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Corporación Pública Administrativa	78	45%
Sector Gestión Pública	2	1%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	6	3%
Sector Hacienda	4	2%
Sector Planeación	2	1%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	12	7%
Sector Educación	1	1%
Sector Salud	5	3%
Sector Integración Social	31	18%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%
Sector Ambiente	4	2%
Sector Hábitat.	4	2%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	1	1%
Sector Movilidad	8	5%
Sector Gobierno	14	8%
Total general	172	100%

Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se especifica la clasificación de los ciento setenta y dos (172) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), los asuntos y sectores más solicitados fueron:


- Corporación Pública Administrativa, (Concejo de Bogotá) 78 solicitudes y un porcentaje de participación del 45%, aumento en comparación con el mes de julio en donde se obtuvo un 34% de participación.
- El Sector Integración Social, con 31 peticiones, se mantiene estable con respecto al mes de julio con un porcentaje de participación del 18%
- El Sector de la Gobierno, con 14 solicitudes y un porcentaje del 8% disminuye su participación, comparado con el mes anterior.

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL AGOSTO 2020



Grafica No. 3

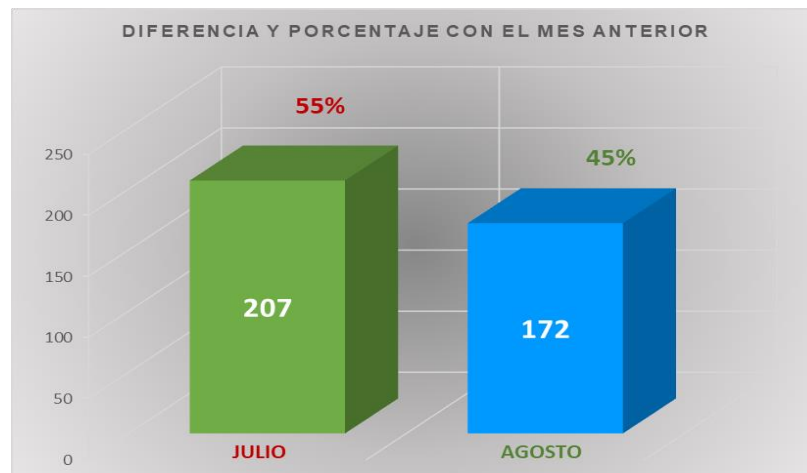
En la Grafica No. 3, se visualiza en crecimiento de las solicitudes realizadas a la Corporación se han aumentado en forma considerable, 78 peticiones gestionadas por el Concejo de Bogotá que representa un 45% de las solicitudes realizadas en el mes de agosto, el sector de integración Social con 31 solicitudes y el 18%, el Sector de Gobierno con 14 y un 8% conforman los tres sectores con más solicitudes. se destaca el Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo el cual aumenta este mes con 12 solicitudes y un 7%, para los otros sectores podemos hacer un análisis estable en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior y a pesar de las necesidades que se desprenden de las medidas de aislamiento proferidas por el gobierno a causa de la pandemia de Covid 19


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 16

DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	JULIO	% PART	AGOSTO	% PART	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Corporación Pública Administrativa	71	43%	78	38%	-7	5%
Sector Gestión Pública	5	3%	2	1%	3	2%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	1%	6	3%	-4	-2%
Sector Hacienda	6	4%	4	2%	2	2%
Sector Planeación	5	3%	2	1%	3	2%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%	12	6%	-12	-6%
Sector Educación	1	1%	1	0%	0	0%
Sector Salud	31	19%	5	2%	26	16%
Sector Integración Social	30	18%	31	15%	-1	3%
Sector Cultura Recreación y Deporte	3	2%	0	0%	3	2%
Sector Ambiente	7	4%	4	2%	3	2%
Sector Hábitat.	5	3%	4	2%	1	1%
Sector Mujeres	1	1%	0	0%	1	1%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%	1	0%	-1	0%
Sector Movilidad	6	4%	8	4%	-2	0%
Sector Gobierno	34	21%	14	7%	20	14%
Total general	207	125%	172	83%	35	42%

Cuadro No. 5



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 16

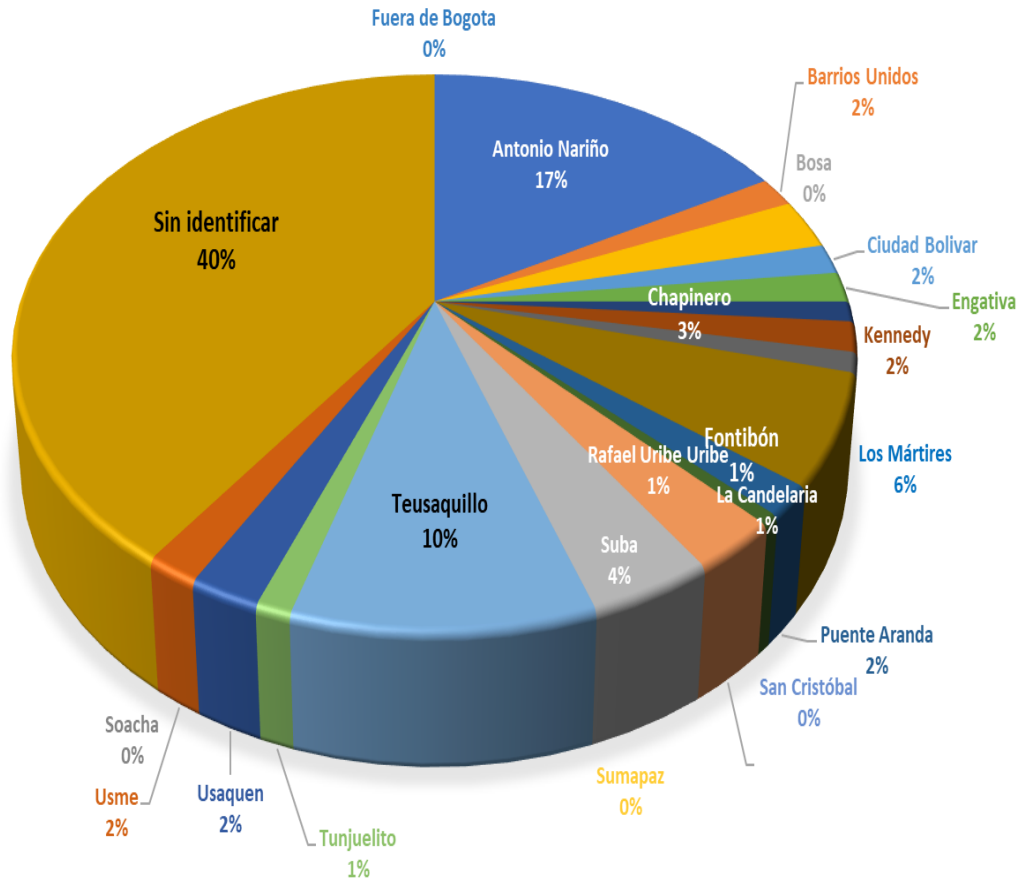
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	29	17%
Barrios Unidos	3	2%
Bosa	0	0%
Chapinero	5	3%
Ciudad Bolívar	3	2%
Engativá	3	2%
Fontibón	2	1%
Kennedy	3	2%
La Candelaria	2	1%
Los Mártires	11	6%
Puente Aranda	3	2%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	5	3%
Suba	7	4%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	17	10%
Tunjuelito	2	1%
Usaquén	4	2%
Usme	3	2%
Soacha	0	0%
Sin identificar	69	40%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	172	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 172 solicitudes, 69 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 40% de participación; las Localidades de Antonio Nariño con 29 solicitudes y un 17% de participación y Teusaquillo con 17 peticiones y porcentaje del 10% son las localidades más participación, el restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.

LOCALIDADES ATENDIDAS AGOSTO DE 2020



Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para agosto se resalta el porcentaje del 40% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, la Localidad de Antonio Nariño y Teusaquillo con 17 y 10% de participación. Las otras 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 respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES




■ Antonio Nariño	29	■ Rafael Uribe Uribe	1
■ Barrios Unidos	3	■ San Cristóbal	0
■ Bosa	0	■ Santa Fe	5
■ Chapinero	5	■ Suba	7
■ Ciudad Bolívar	3	■ Sumapaz	0
■ Engativa	3	■ Teusaquillo	17
■ Fontibón	2	■ Tunjuelito	2
■ Kennedy	3	■ Usaquen	4
■ La Candelaria	2	■ Usme	3
■ Los Mártires	11	■ Soacha	0
■ Puente Aranda	3	■ Sin identificar	69

**HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE AGOSTO 2020. ANEXO PDF**

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.																	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO			Código: AC-PR001-FO2						
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES AGOSTO 2020																	Versión: 04			Fecha: 20 NOV. 2018						
NUMERO PETICION	FECHA	CLASE DE SOLICITUD												FECHA REGISTRACION SOLIC	CLASIFICACION		OBSERVACIONES	MEDIO DE ENTREGA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL CENTRO CAPITAL (Acuerdo 307 de 2008)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN			
		Q	D	P	R	S	A	R	S	R	S	S	S		Q	N								D	D	D
WEB	18-08-20																18-08-20	1909920000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	WEB ALCALDIA	Engelva	Corporación Pública Administrativa	29/09/2020	28/08/2020	10
EMAIL	31-07-20																01-08-20	1909920000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Kenedy	Corporación Pública Administrativa	15/09/2020	6/08/2020	5
EMAIL	30-07-20																01-08-20	1909920000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	15/09/2020	4/08/2020	3
EMAIL	30-07-20																01-08-20	1967920000	EN ATENCIÓN A SU COM	ADMINISTRATIVA	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	1/09/2020	10/08/2020	9
EMAIL	30-07-20																01-08-20	1967920000	EN ATENCIÓN A SU COM	ADMINISTRATIVA	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	1/09/2020	25/08/2020	24
EMAIL	30-07-20																01-08-20	1967920000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	15/09/2020	4/08/2020	2
EMAIL	29-07-20																01-08-20	1969670000	EN ATENCIÓN A SU COM	ADMINISTRATIVA	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	1/09/2020	10/08/2020	9
WEB	03-08-20																03-08-20	1974890000	EN ATENCIÓN A SU COM	COMUNICACIONES ADM	WEB ALCALDIA	Suba	Corporación Pública Administrativa	2/09/2020	2/09/2020	30
EMAIL	27-07-20																03-08-20	1975400000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	16/09/2020	12/08/2020	9
EMAIL	27-07-20																03-08-20	1978610000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	16/09/2020	12/08/2020	9
EMAIL	02-08-20																03-08-20	1979740000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Ciudad Bolívar	Sector Ambiente	16/09/2020	3/08/2020	0
EMAIL	27-07-20																03-08-20	1981210000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	16/09/2020	12/08/2020	9
WEB	04-08-20																03-08-20	1981510000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Desarrollo Económico	16/09/2020	22/08/2020	19
EMAIL	27-07-20																03-08-20	1981770000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	16/09/2020	12/08/2020	9
EMAIL	03-08-20																03-08-20	1989670000	EN ATENCIÓN A SU COM	ADMINISTRATIVA	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	2/09/2020	19/08/2020	16
REDES SOC	27-07-20																03-08-20	1989810000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	REDES SOCIALES	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	2/09/2020	14/08/2020	11
EMAIL	27-07-20																03-08-20	1987400000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	16/09/2020	12/08/2020	9
EMAIL	27-07-20																03-08-20	1981410000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	16/09/2020	12/08/2020	9
EMAIL	27-07-20																03-08-20	1987970000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	16/09/2020	12/08/2020	9
EMAIL	27-07-20																03-08-20	1987940000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	16/09/2020	12/08/2020	9
EMAIL	27-07-20																04-08-20	1991820000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	17/09/2020	12/08/2020	8
WEB	11-08-20																11-08-20	1990920000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	Sector Movilidad	23/09/2020	31/08/2020	20
EMAIL	27-07-20																04-08-20	1999100000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	17/09/2020	12/08/2020	8
EMAIL	27-07-20																04-08-20	1994980000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	17/09/2020	12/08/2020	8
EMAIL	27-07-20																04-08-20	1994700000	EN ATENCIÓN A SU COM	MESA	EMAIL	Antonio Narño	Sector Integración Social	17/09/2020	12/08/2020	8

Se anexa el archivo denominado AGOSTO 2020 HOJA DE RUTA SDQS, el cual hace parte integral de este informe, toda vez que contiene los requerimientos allegados al Concejo de Bogotá, durante el mes de agosto de 2020

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 16

VISITA A BUZONES


Teniendo en cuenta las circunstancias por las que estamos pasando de pandemia, no se ha tenido la oportunidad de hacer las visitas correspondientes a los buzones, las cuales se realizaban todos los miércoles de cada semana, junto con el Proceso de Correspondencia, con el fin de levantar las actas (Formato AC-PR001-F04), de 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. y así revisar los formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (AC-PR001-FO1).

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE AGOSTO DE 2020

Para el mes de agosto de 2020, la información referente con la 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, fue presentada por la Secretaría General con 41 NO PQRS; Oficina de Planeación, Defensor del Ciudadano, Dirección Financiera y Mesa Directiva, con 0 peticiones recibidas. Es de aclarar que la Secretaría General reporta la información correspondiente a los meses de Julio y agosto, las cuales están consolidados en el presente informe.

También, es preciso comunicar que esta información se venía recibiendo de 7 dependencias únicamente, toda vez que solo existían estas bandejas de ingreso en la plataforma; pero en este momento venimos trabajando con 13 bandejas, lo que significa que el cuadro para consolidar la información antes mencionada, cambiará a partir del próximo mes, por lo que se adicionarán los nombres de las dependencias que hacen falta y así completar la información correspondiente.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE AGOSTO DE 2020									
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICION				0	0				0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL		7		0	0				7
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR		3		0	0				3
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION		13		0	0				13
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA		3		0	0				3
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS		4		0	0				4
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS		0		0	0				0
QUEJA		0		0	0				0
RECLAMO		0		0	0				0
OTRO		11		0	0				11
TOTAL	0	41	0	0	0	0	0	0	41

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 16

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO 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 la Covid 19, siguió prestando atención a la ciudadanía con el mismo compromiso. Mediante la modalidad de trabajo en casa realizó 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.

Se radicaron peticiones recibidas por las redes sociales concernientes a la Rendición de Cuentas del primer semestre, las cuales fueron respondidas.

Se vienen adelantando las reuniones para definir las actividades de cumplimiento de la Política de Protección de Datos, por medio de Webex. Se adelanta el cronograma.

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. 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.
4. 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 16 de 16

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

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