	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 DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre, los cuales ascienden a 114 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 diciembre.

	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 diciembre se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el mes de diciembre se recibieron 38 peticiones equivalente al 33% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 18 recibidas el mes anterior.




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 diciembre 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 octubre se recibieron 76 peticiones, que equivalen al 67%, El ítem se descende levemente. debido la medida de aislamiento selectivo y sostenible 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 diciembre, NO se recibieron de forma presencial, debido a la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretada por el Gobierno Nacional.



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.

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 diciembre 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:

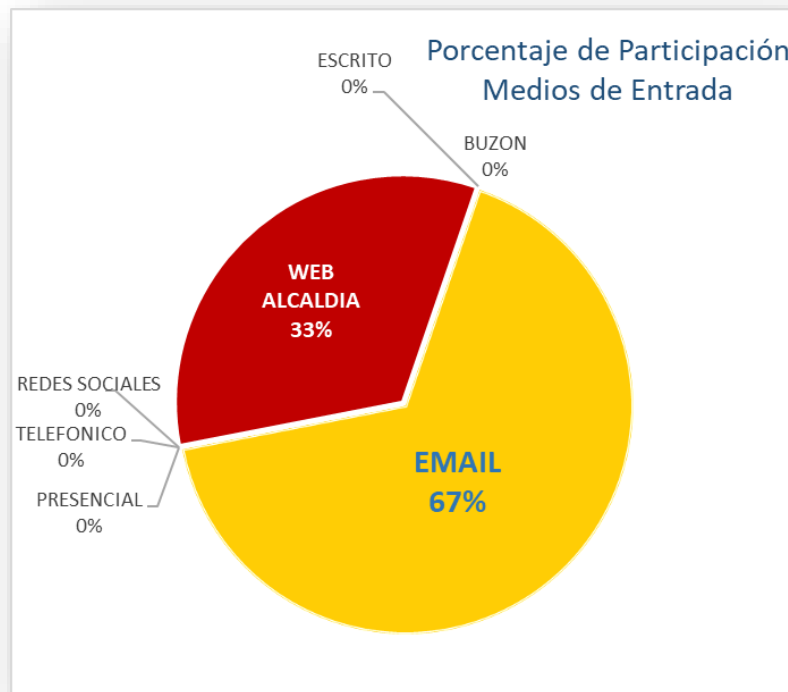
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	76	67%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	38	33%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	114	100%

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 determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de diciembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 76 peticiones que corresponden al 67% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 38 peticiones que corresponden al 33%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia solicitudes con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

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 solo dos medios.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de diciembre, equivalen a ciento catorce (114) peticiones, desciende con respecto al mes de noviembre (177), 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. 2 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 diciembre.

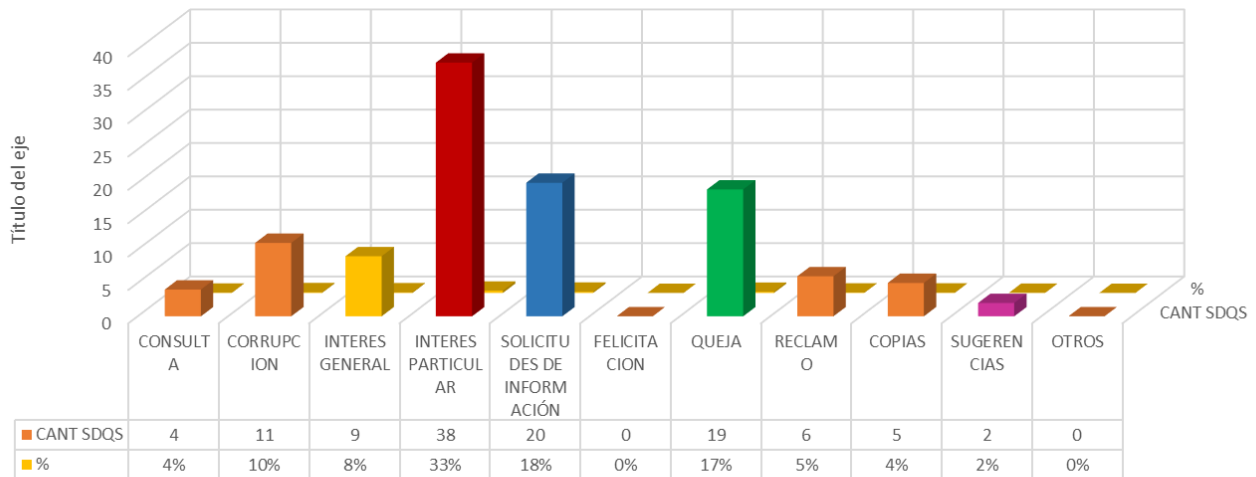
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS DICIEMBRE DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	4	4%
CORRUPCION	11	10%
INTERES GENERAL	9	8%
INTERES PARTICULAR	38	33%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	20	18%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	19	17%
RECLAMO	6	5%
COPIAS	5	4%
SUGERENCIAS	2	2%
OTROS	0	0%
TOTAL	114	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 31 de diciembre de 2020, son los Derechos de petición de interés Particular con 38 solicitudes y un 33% de participación, las Solicitudes de Información con 20 peticiones y un porcentaje de participación del 18%, las Quejas y Corrupción con 19 peticiones y 17% de y 11 peticiones y 10%, son las tipologías más solicitadas según su clasificación

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo y sostenible, 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.


TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes diciembre, se puede visualizar como los ítems de Derechos de petición de interés Particular, las quejas, las solicitudes de Información y Corrupción, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo y sostenible, 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

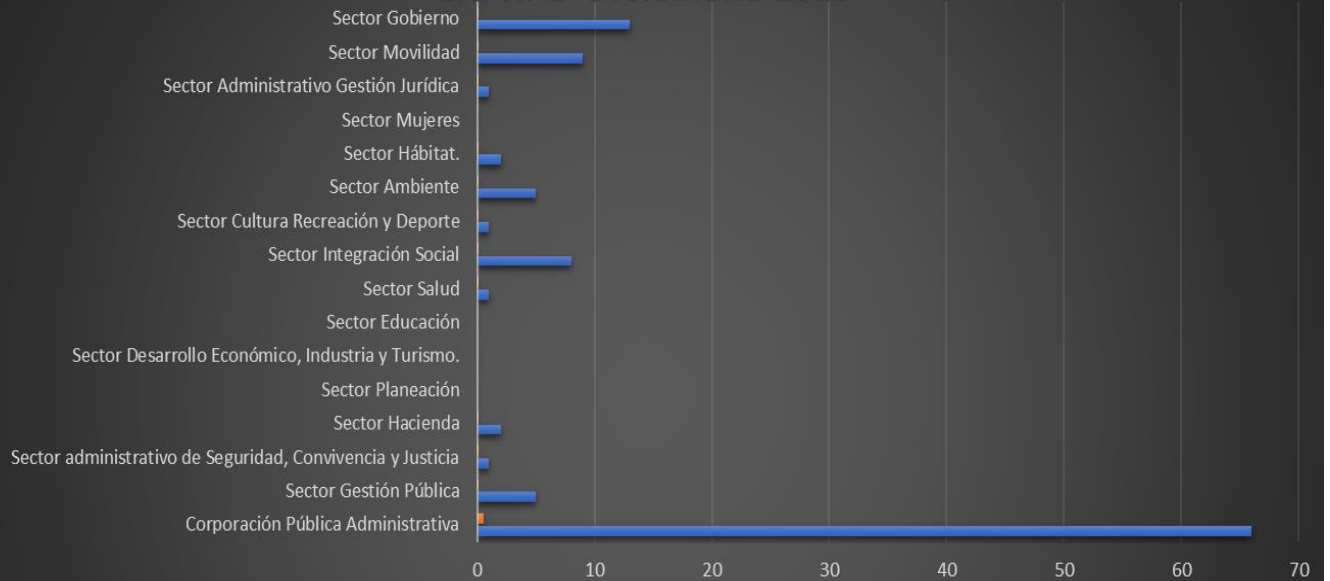
ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Corporación Pública Administrativa	66	58%
Sector Gestión Pública	5	4%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	1	1%
Sector Hacienda	2	2%
Sector Planeación	0	0%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%
Sector Educación	0	0%
Sector Salud	1	1%
Sector Integración Social	8	7%
Sector Cultura Recreación y Deporte	1	1%
Sector Ambiente	5	4%
Sector Hábitat.	2	2%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	1	1%
Sector Movilidad	9	8%
Sector Gobierno	13	11%
Total general	114	100%

Cuadro No. 3

En el cuadro No. 3, se especifica la clasificación de ciento catorce (114) 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) 66 solicitudes y un porcentaje de participación del 58%, demuestran la gestión de la atención a los requerimientos a los ciudadanos desde la Corporación.
- El Sector de la Gobierno y, con 13 solicitudes y un porcentaje del 11% se mantiene estable, comparado con el mes anterior
- El Sector Movilidad y de Integración Social con 9 y 8 peticiones, sube con respecto al mes de anterior con un porcentaje de participación del 8 y 7%


ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL DICIEMBRE 2020



	Corporación Pública Administrativa	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 Gestión Jurídica	Sector Movilidad	Sector Gobierno
Series2	58%	4%	1%	2%	0%	0%	0%	1%	7%	1%	4%	2%	0%	1%	8%	11%
Series1	66	5	1	2	0	0	0	1	8	1	5	2	0	1	9	13

Grafica No. 3

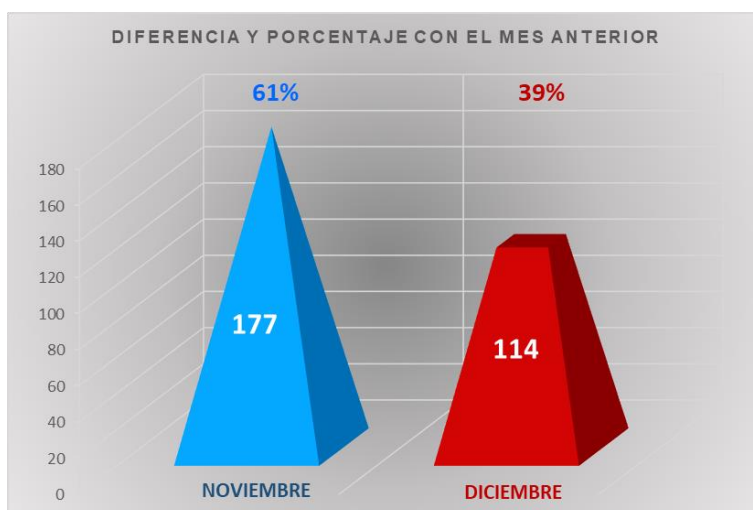
En la Grafica No. 3, se visualiza las solicitudes realizadas a la Corporación, 66 peticiones gestionadas por el Concejo de Bogotá que representa un 58% de la solicitudes realizadas en el mes de diciembre, el sector de Sector de Gobierno, integración Social y movilidad con un porcentaje similar de participación conforman los sectores con más solicitudes en el mes de Diciembre, 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)	NOVIEMBRE	% PART	DICIEMBRE	% PART	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Corporación Pública Administrativa	150	85%	66	58%	84	27%
Sector Gestión Pública	2	1%	5	4%	-3	-3%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	1	1%	1	1%	0	0%
Sector Hacienda	1	1%	2	2%	-1	-1%
Sector Planeación	1	1%	0	0%	1	1%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Educación	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Salud	2	1%	1	1%	1	0%
Sector Integración Social	6	3%	8	7%	-2	-4%
Sector Cultura Recreación y Deporte	1	1%	1	1%	0	0%
Sector Ambiente	1	1%	5	4%	-4	-4%
Sector Hábitat.	2	1%	2	2%	0	-1%
Sector Mujeres	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%	1	1%	-1	-1%
Sector Movilidad	5	3%	9	8%	-4	-5%
Sector Gobierno	5	3%	13	11%	-8	-9%
Total general	177	100%	114	100%	63	0%

Cuadro No. 4



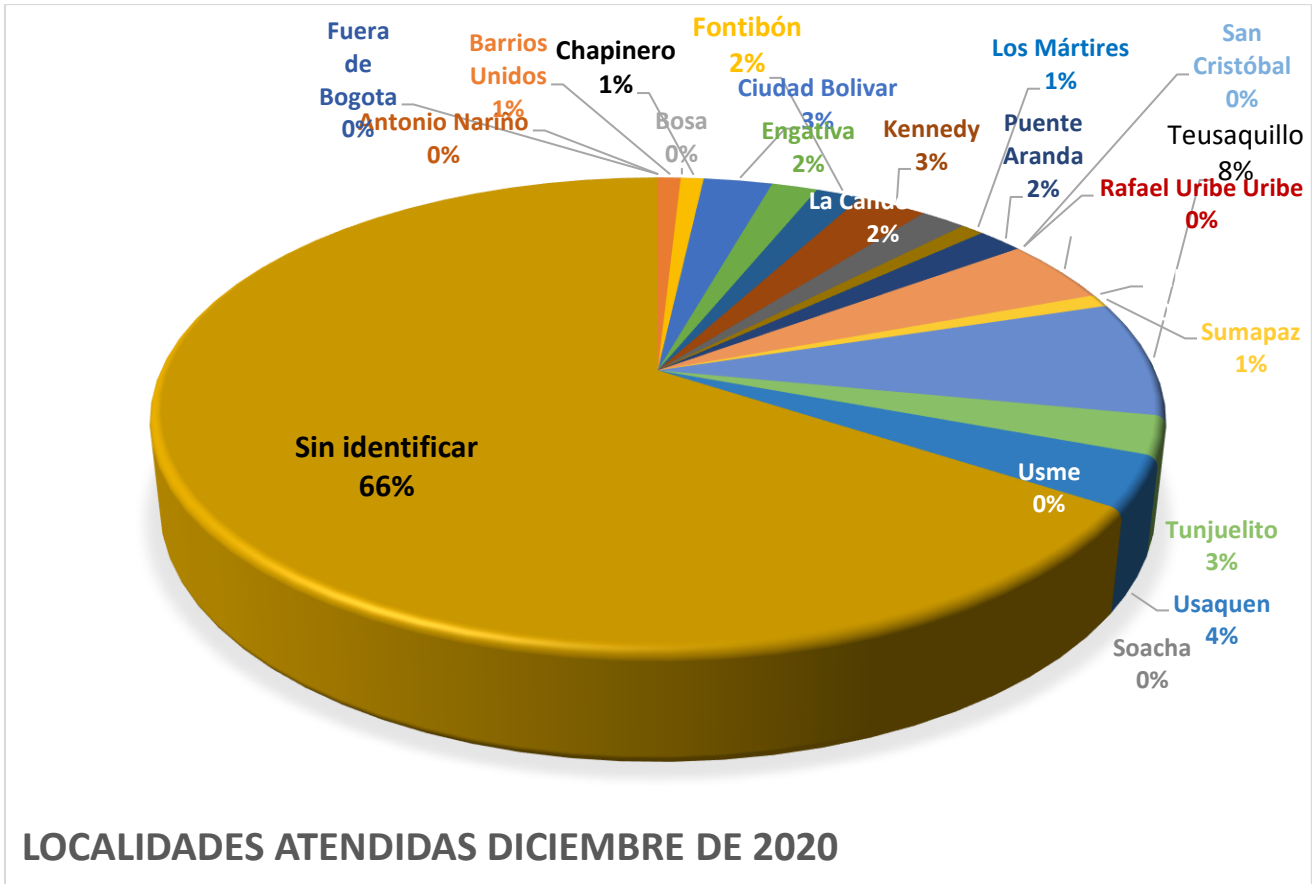
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 16

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	0	0%
Chapinero	1	1%
Ciudad Bolívar	3	3%
Engativá	2	2%
Fontibón	2	2%
Kennedy	3	3%
La Candelaria	2	2%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	2	2%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	5	4%
Suba	0	0%
Sumapaz	1	1%
Teusaquillo	9	8%
Tunjuelito	3	3%
Usaquén	4	4%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	75	66%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	114	100%

Cuadro No. 5

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 114 solicitudes, 75 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 66% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación completan el restante de peticiones.



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 diciembre se resalta el porcentaje del 66% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, 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 respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



Antonio Nariño	0	Rafael Uribe Uribe	0
Barrios Unidos	1	San Cristóbal	0
Bosa	0	Santa Fe	5
Chapinero	1	Suba	0
Ciudad Bolívar	3	Sumapaz	1
Engativa	2	Teusaquillo	9
Fontibón	2	Tunjuelito	3
Kennedy	3	Usaquén	4
La Candelaria	2	Usme	0
Los Mártires	1	Soacha	0
Puente Aranda	2	Sin identificar	75
		Fuera de Bogotá	0



INFORME DE GESTIÓN



CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO ATENCION AL CIUDADANO


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

Código: AC-PR001-F02
Versión: 01
Fecha: 28 NOV 2018

Table with columns for request number, date, channel, requester name, classification (by district), subject, date received, status, office, locality, district, and dates of receipt and closure.

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).

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

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


Para el mes de diciembre de 2020, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas no se realizaron reportes.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE DICIEMBRE 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 adelantaron diversas sesiones virtuales para llevar a cabo las actualizaciones y modificaciones al Procedimiento y formatos de Atención al Ciudadano, en reuniones armonizadas con la oficina Asesora de Planeación, incluyendo los respectivos ajustes necesarios para la correcta funcionalidad de los procedimientos llevados para una correcta atención al ciudadano, siendo socializados al interior del grupo. Así mismo, fue enviado para su respectiva aprobación con el Comité del Sistema Integrado de Gestión.

El Proceso de Atención al Ciudadano, participó activamente en la Rendición de cuentas del segundo semestre del 2020, se realizó el envío de correos y tarjetas de invitación para la activa participación de los ciudadanos.




¡Información importante!
La rendición de cuentas sirve para que la ciudadanía pueda conocer la gestión de los Concejales durante el segundo semestre del año.

¡Tú puedes hacer parte de esta rendición de cuentas!
Enviándole tus preguntas al Concejo
Al correo electrónico
Concejorindecuentas2020@concejobogota.gov.co

Diciembre 17 Plazo hasta el jueves 17 de diciembre

#ConcejoRindeCuentas

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




Se presentaron en el informe de Rendición de cuentas, los informes y reportes respectivos evidenciando la atención a las solicitudes y peticiones recibidas en los diversos canales de ingreso tanto para la atención al ciudadano como para el Defensor del Ciudadano.

- Se atendieron y se acudió a las siguientes capacitaciones:

Miércoles, 2 de diciembre de 2020, invitación a la reunión de Webex: Capacitación virtual sobre derecho de petición, 9:00 a. m.-11:00 a. m. <https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=mb3c9991aa4bc94c370242ec4e8a52316>

Jueves 3 de diciembre de 2020, Sensibilización en Seguridad de la información, donde abordaremos temas actuales en seguridad informática, así como tips para nuestra vida laboral y personal. <https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=m12db47067989e9521a4117b7bc5a6db5>

Jueves 10 de Diciembre de 2020, **Veeduría - Plenaria Final Red Distrital de Quejas y Reclamos RDQyR**, jue 10 de dic de 2020 9am – 11:30am - meet.google.com/zfj-dewc-vju.

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

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, en todos los casos cuando lleguen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados, así mismo el manejo del sistema 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.
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,

Proceso 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