	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 12

ATENCION A LA CIUDADANIA


INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE ENERO DE 2020

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 tramitados con corte a 31 de enero de 2020, 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, D.C. y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren en su totalidad.

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 enero, los cuales ascienden a 86 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 12

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, 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 enero se recibieron 25 peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, equivalente al 29% del total de requerimientos recibidos.



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. Se recibieron 46 peticiones escritas, equivalentes al 53% del total de requerimientos recibidos.




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. En el presente mes se recibieron 15 peticiones vía correo electrónico, que equivale al 17% del 100% de peticiones recibidas.

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 12

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 enero, no se recibieron peticiones 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.



ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

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

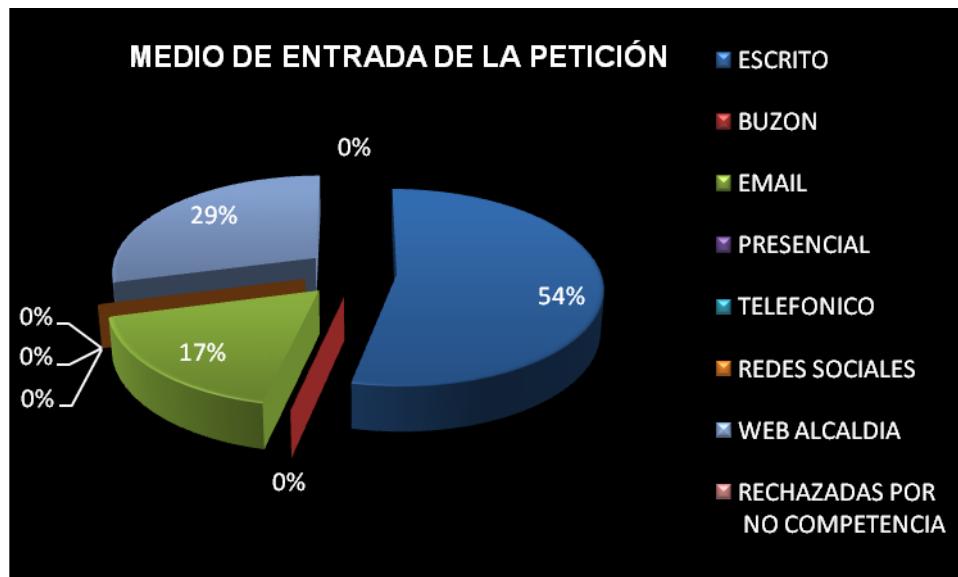
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	46	53%
BUZON	0	0%
EMAIL	15	17%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	25	29%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	86	100%

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 12

Cuadro No. 1


En el **Cuadro No. 1**, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos es el escrito, con 46 peticiones que corresponden al 53%, 54% y mediante el aplicativo WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha se visualizan 25 peticiones que corresponden al 29% de las solicitudes de los ciudadanos, a su vez, el medio E-mail se ha venido incrementando llegando a las 15 peticiones con un porcentaje del 17%; 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 efectiva y de fácil utilización para el ciudadano. Su diversidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para crear, expresar, informar y comunicar sus inquietudes.

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, alguna de ellas en porcentajes muy bajos y/o sin utilización, como buzón, telefónico y redes sociales.



Grafica No. 1

El total de requerimientos recibidos durante el mes de enero, ascendió a ochenta y seis (86) peticiones, los cuales se encuentran registrados tanto en el SDQS como en el Sistema de Gestión Documental CORDIS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3,

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 12

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”

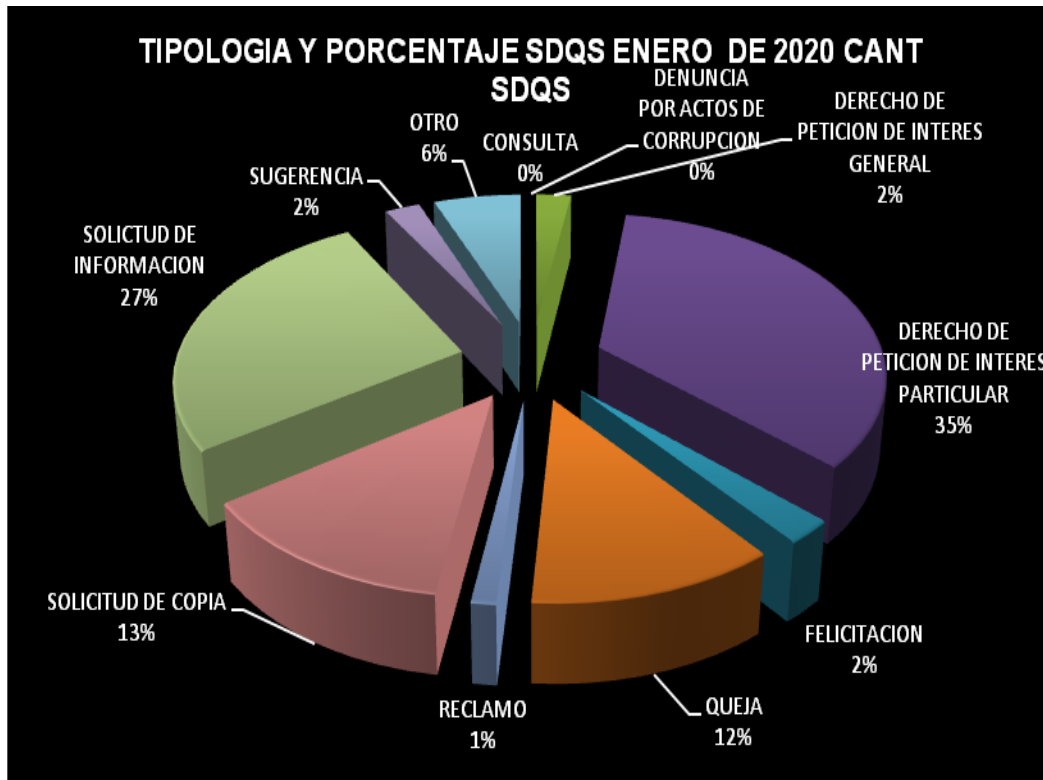
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

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.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS ENERO DE 2020		
TEMA	CANT SDQS	% PART
CONSULTA	0	0%
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	0%
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2	2%
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30	35%
FELICITACION	2	2%
QUEJA	10	12%
RECLAMO	1	1%
SOLICITUD DE COPIA	11	13%
SOLICITUD DE INFORMACION	23	27%
SUGERENCIA	2	2%
OTRO	5	6%
TOTAL	86	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 enero de 2020, son los derechos de petición con interés particular, con 30 requerimientos, equivalente al 45% de participación total del mes; seguidas de las solicitudes de información con 23, con un porcentaje de participación del 27%; así mismo, los derechos de petición de solicitud de copias con 11 requerimientos, con un porcentaje de participación del 13%; seguidos de DP quejas con 10 requerimientos y una participación del 12% .




Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, la participación ciudadana se ve conceptualizada desde diferentes perspectivas de participación, así puede referirse a los modos de fundamentar la legitimidad y el consenso por los ciudadanos, por ejemplo las solicitudes de interés particular con un porcentaje del 35% en este mes determinan los modos de luchar contra las condiciones de desigualdad social.

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.

SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 12

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Sector Gestión Pública	18	21%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	0	0%
Sector Hacienda	1	1%
Sector Planeación	2	2%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	2%
Sector Educación	0	0%
Sector Salud	0	0%
Sector Integración Social	4	5%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%
Sector Ambiente	1	1%
Sector Hábitat.	0	0%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	55	64%
Sector Movilidad	3	3%
Total general	86	100%

Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se detalla la clasificación de los ochenta y seis (86) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), donde los asuntos y sectores más solicitados fueron:

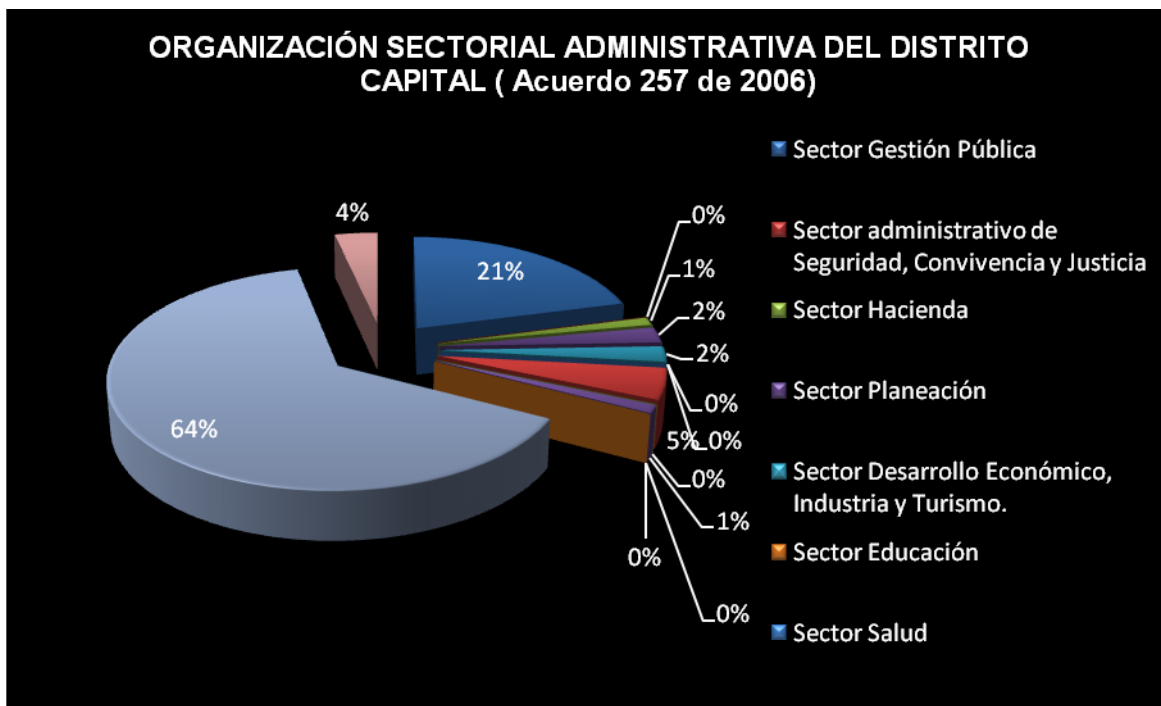
- Sector Administrativo Gestión Jurídica con 55 peticiones, equivalente al 64% lo que implica un aumento de participación en el sector administrativo por parte de la ciudadanía.
- Sector Gestión Pública con 18 requerimientos, equivalente al 21% de participación general, entre el 100%
- Así mismo, siguen en orden descendente el Sector Integración Social con 4 peticiones; Sector Movilidad con 3 peticiones; Sector de Planeación y Sector

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 12

Desarrollo Económico, Industria y Turismo con 2 peticiones, cada una; Sector Ambiente y Sector Hacienda con 1 petición cada una.


- El resto de sectores se encuentran en 0 peticiones.

Al observa el cuadro anterior, podemos hacer un análisis positivo en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior en los diferentes sectores, toda vez que se ve un aumento considerable en cada uno de los ítems que conforman la Organización Sectorial Administrativa del Distrito Capital.



Grafica No. 3

BOTÓN DE TRANSPARECIA


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 12

Se remitió vía correo electrónico al Secretario Técnico Botón de Transparencia el formato con Código: AC-PR001-FO2 (versión 4) en el cual están las peticiones recibidas por la Oficina de Atención a la Ciudadanía con corte a 31 de enero de 2020 con el fin de que sean publicadas en la WEB y la INTRANET de la Corporación.

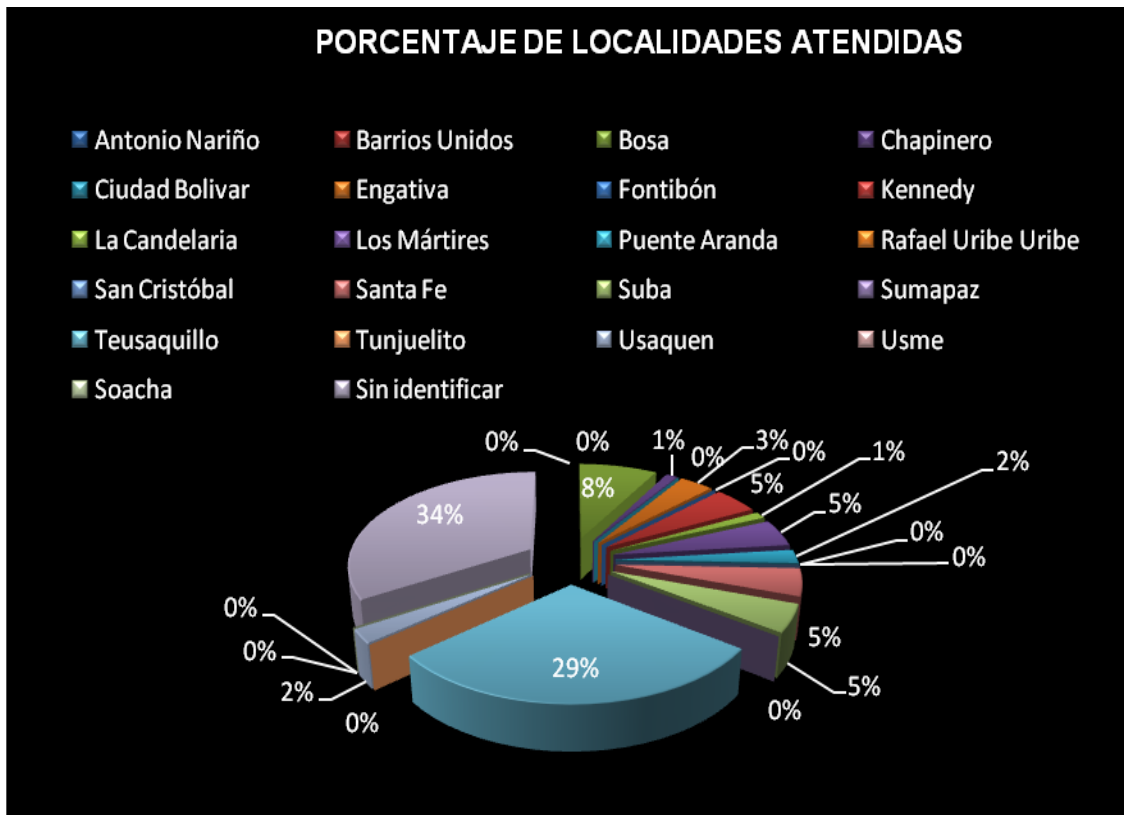
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	7	8%
Chapinero	1	1%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativa	3	3%
Fontibón	0	0%
Kennedy	4	5%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	4	5%
Puente Aranda	2	2%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	4	5%
Suba	4	5%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	25	29%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	2	2%
Usme	0	0%
Soacha	0	0%
Sin identificar	29	34%
TOTAL	86	100%

Cuadro No. 6

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 12

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 86 solicitudes, 29 ingresaron sin identificar la procedencia, con un 34% de participación; 25 pertenece a la localidad Teusaquillo con el 29%; estas son las localidades con más solicitudes y peticiones en Bogotá.




Gráfica 4

La gráfica muestra que del total de peticiones interpuestas por la ciudadanía en el mes de enero, se visualiza que las peticiones sin identificar con un 34%, sobresale la localidad de Teusaquillo con 25 peticiones y 29% de participación sobre el total de peticiones

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



Antonio Nariño	0	Rafael Uribe Uribe	0
Barrios Unidos	0	San Cristóbal	0
Bosa	7	Santa Fe	4
Chapinero	1	Suba	4
Ciudad Bolívar	0	Sumapaz	0
Engativa	3	Teusaquillo	25
Fontibón	0	Tunjuelito	0
Kennedy	4	Usaquen	2
La Candelaria	1	Usme	0
Los Mártires	4	Soacha	0
Puente Aranda	2	Sin identificar	29

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 12

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

Los procesos presentaron informes del mes de enero 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 enero no fueron reportados documentos recibidos por las dependencias, sin antes ser radicados.

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 Yolanda Romero
 Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega