	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 18

## ATENCIÓN A LA CIUDADANIA


### INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE JULIO 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 julio 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 julio, los cuales ascienden a 207 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 Julio.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 18

## 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 Julio 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 julio se recibieron 30 peticiones equivalente a al 14% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 26 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 Julio 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 018000111818, 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](mailto: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 junio, donde se recibieron 139 peticiones, en este mes de Julio se recibieron 177 peticiones, que equivalen al 86%, El ítem sigue subiendo 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 18



**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 Julio, 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. No se recibieron peticiones.

## 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 Julio 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:

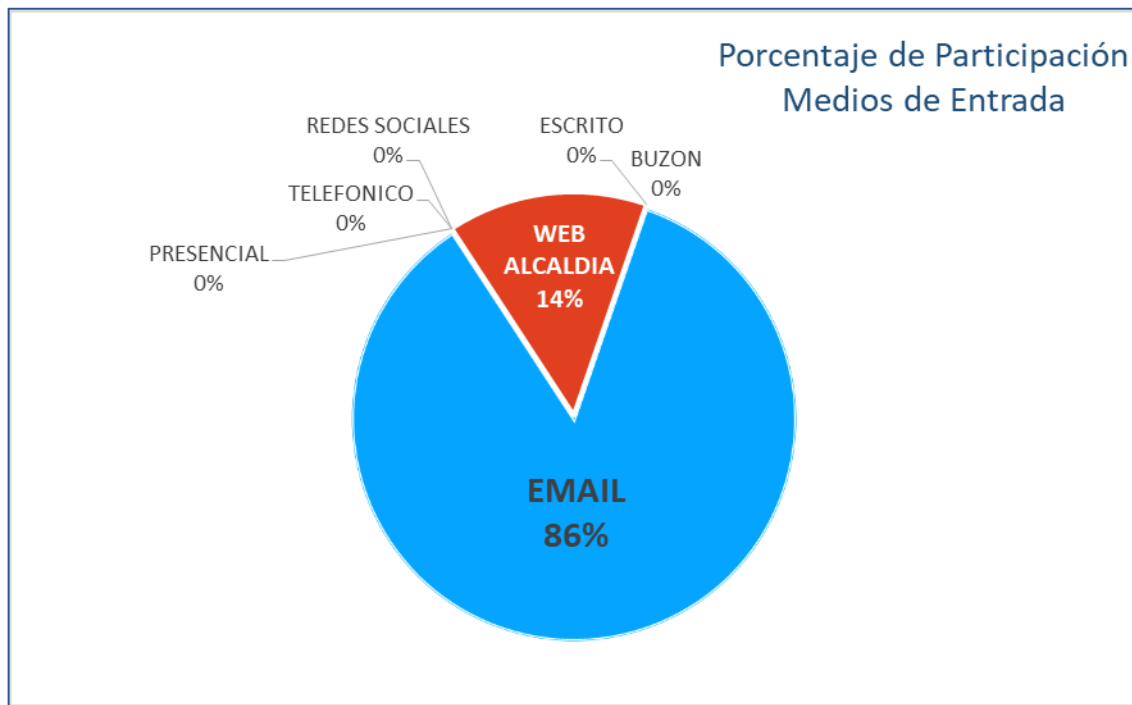
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	177	86%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	30	14%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
<b>TOTAL SDQS</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 18

**Cuadro No. 1**


En el Cuadro No. 1, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de julio es mediante el canal vía E-MAIL correo electrónico 177 peticiones que corresponden al 86% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 30 peticiones que corresponden al 14%, 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 Correo electrónico EMAIL y el Aplicativo WEB, por las medidas de confinamiento Decretadas por el Gobierno Nacional y Distrital que limita otros medios de comunicación.



**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 julio, ascendió a doscientos siete mil (207), con respecto al mes de junio (165) 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*

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 18

*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 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 Julio.

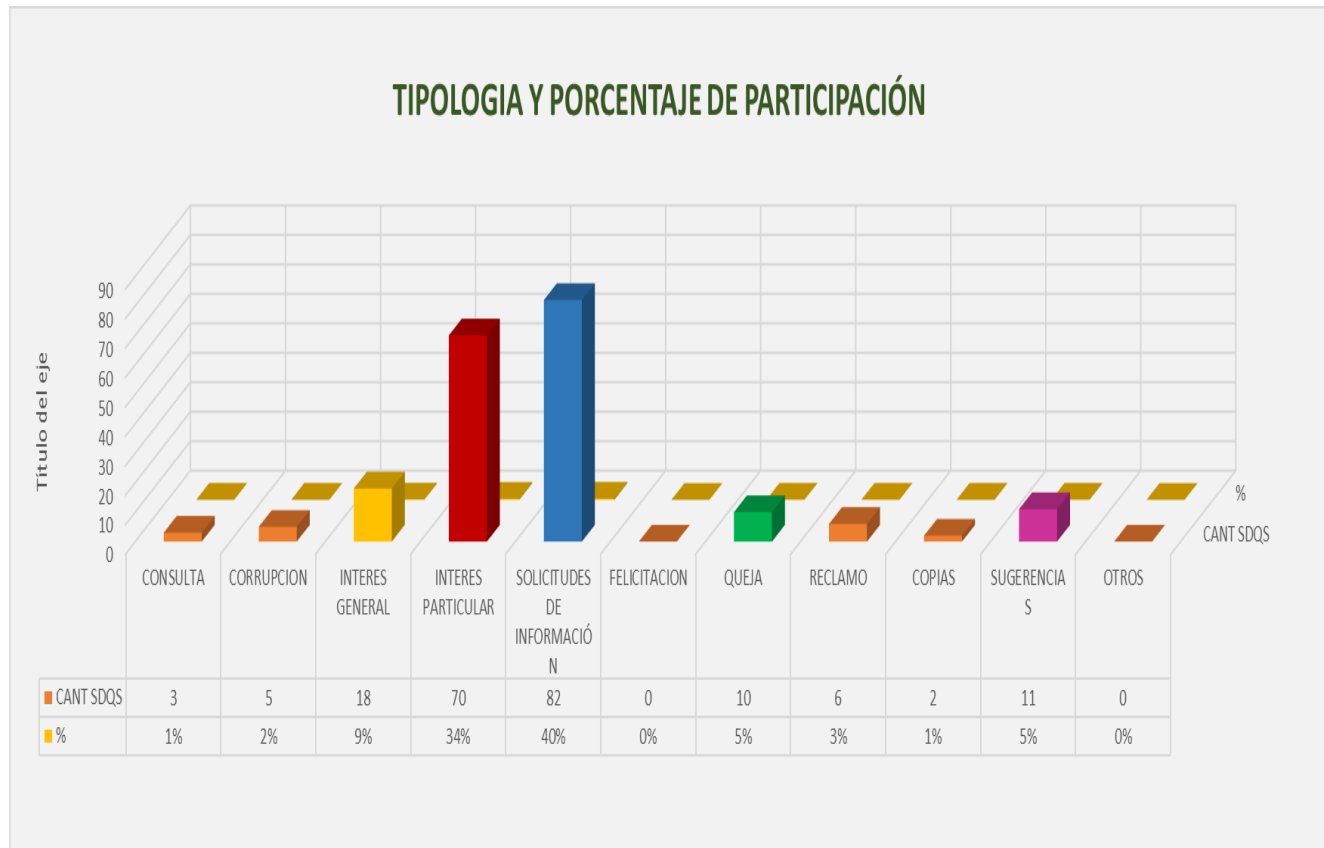
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS JULIO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	3	1%
CORRUPCION	5	2%
INTERES GENERAL	18	9%
INTERES PARTICULAR	<b>70</b>	<b>34%</b>
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	82	40%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	10	5%
RECLAMO	6	3%
COPIAS	2	1%
SUGERENCIAS	11	5%
OTROS	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

**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 julio de 2020, son las Solicitudes de Información con 82 solicitudes y un porcentaje del 40%, seguido de los Derechos de Petición de Interés Particular con 70 solicitudes con un porcentaje de participación del 34% y los Derechos de Interés General con 18 solicitudes y un porcentaje de participación del 9%, todas tuvieron un ascenso 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.


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 18



**Grafica No. 2**

En la Grafica No. 2, se describe que para el mes julio se incrementaron en gran porcentaje las solicitudes de información por parte de los ciudadanos con un total de 82 peticiones y un porcentaje de 40% en el total general, los derechos de interés particular con 70 peticiones y un 34% son las topologías, de mayor utilización, mantienen una estabilidad con un alto porcentaje de peticiones, los derechos de interés general y otras tipologías se mantienen estables 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 18


## SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL ( Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Corporación Pública Administrativa	71	34%
Sector Gestión Pública	5	2%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	2	1%
Sector Hacienda	6	3%
Sector Planeación	5	2%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%
Sector Educación	1	0%
Sector Salud	31	15%
Sector Integración Social	30	14%
Sector Cultura Recreación y Deporte	3	1%
Sector Ambiente	7	3%
Sector Hábitat.	5	2%
Sector Mujeres	1	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%
Sector Movilidad	6	3%
Sector Gobierno	34	16%
<b>Total general</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

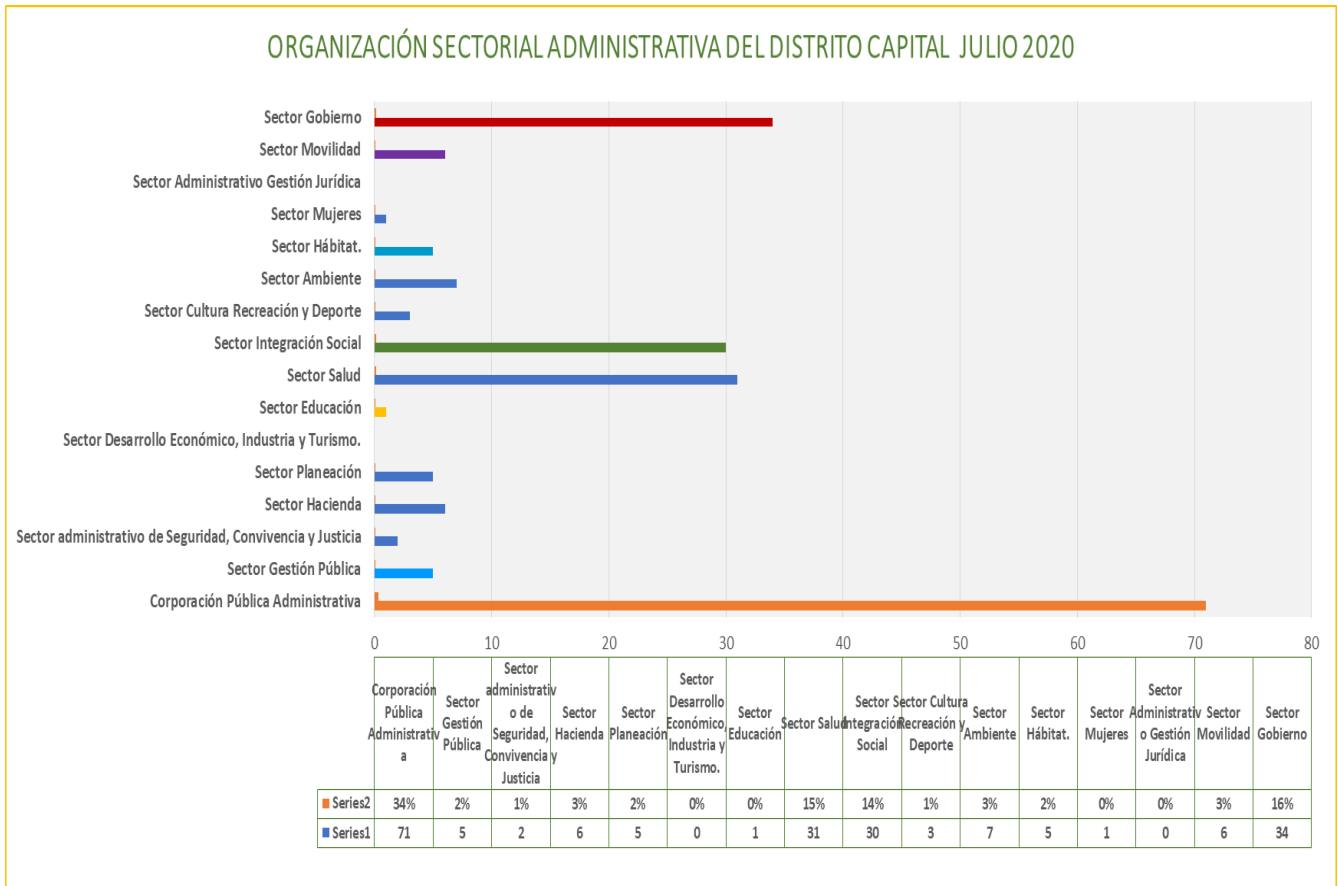
**Cuadro No. 4**

En el cuadro No. 4, se especifica la clasificación de los doscientos siete (207) 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, 71 solicitudes y un porcentaje de participación del 34%, aumento considerablemente en comparación con el mes de junio en donde se obtuvo un 8% de participación.
- El Sector Gobierno con 34 peticiones, equivalente disminuye en su porcentaje de participación el cual baja de un 26% a un 16% en el mes de julio y en comparación con el mes de junio.

	<b>PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	<b>CÓDIGO:</b> GDE-PR002-FO2
	<b>INFORME DE GESTIÓN</b>	<b>VERSIÓN:</b> 00
		<b>FECHA:</b> 16 JUL. 2014
		<b>PÁGINA</b> 8 de 18


- El Sector de la Salud, con 31 solicitudes y un porcentaje del 15% de requerimientos, comparado con el mes anterior, se mantiene estable.
- Sector Integración Social, 30 solicitudes y un porcentaje de participación del 14%, sector que aumenta con respecto al mes de junio,



**Grafica No. 3**

En la Grafica No. 3, se visualiza en crecimiento del Sector de integración Social y el Sector Salud y el Sector, el sector gobierno aumenta debido a las solicitudes de las ciudadanía frente a las necesidades que se desprenden de las medidas de aislamiento proferidas por el gobierno a causa de la pandemia de Covid 19., para los otros sectores podemos hacer un análisis estable en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior, las solicitudes de información al Concejo de Bogotá se muestran en aumento considerable siendo para este mes el que se visualiza con el mayor porcentaje de participación.

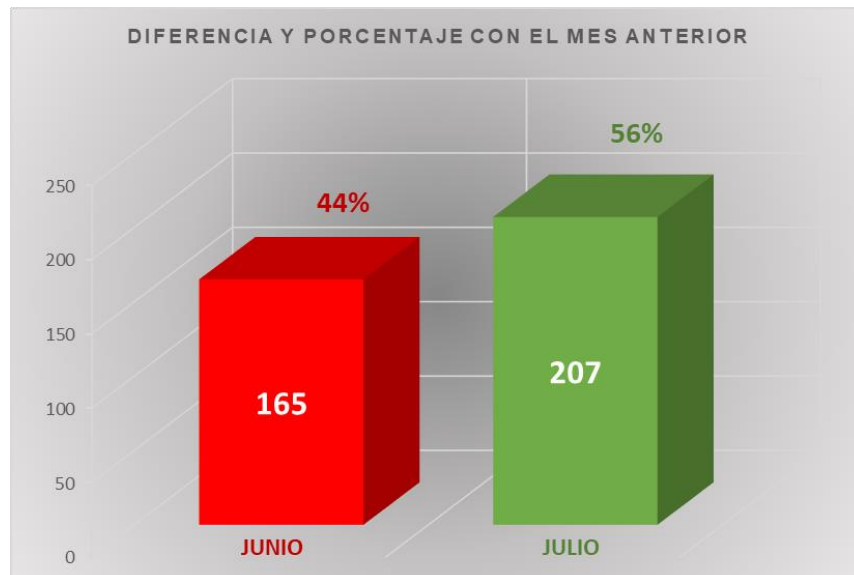



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 18

## DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL ( Acuerdo 257 de 2006)	JUNIO	% PART	JULIO	% PART	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Corporación Pública Administrativa	13	8%	71	34%	-58	-26%
Sector Gestión Pública	19	12%	5	2%	14	9%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	6	4%	2	1%	4	3%
Sector Hacienda	1	1%	6	3%	-5	-2%
Sector Planeación	7	4%	5	2%	2	2%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	9	5%	0	0%	9	5%
Sector Educación	0	0%	1	0%	-1	0%
Sector Salud	19	12%	31	15%	-12	-3%
Sector Integración Social	13	8%	30	14%	-17	-7%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%	3	1%	-3	-1%
Sector Ambiente	5	3%	7	3%	-2	0%
Sector Hábitat.	4	2%	5	2%	-1	0%
Sector Mujeres	0	0%	1	0%	-1	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	15	9%	0	0%	15	9%
Sector Movilidad	11	7%	6	3%	5	4%
Sector Gobierno	43	26%	34	16%	9	10%
<b>Total general</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>	<b>42</b>	<b>0%</b>

Cuadro No. 5



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 18

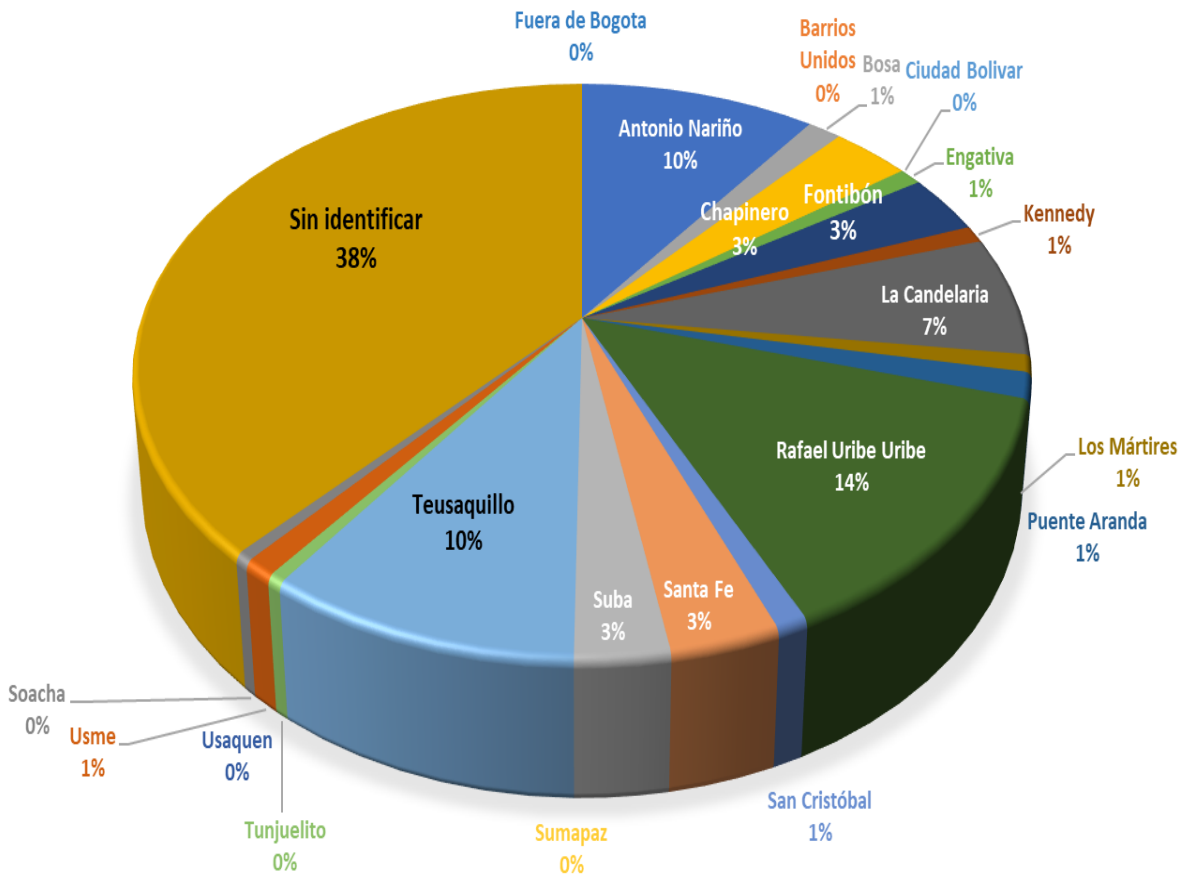
## PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	21	10%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	3	1%
Chapinero	7	3%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativá	2	1%
Fontibón	7	3%
Kennedy	2	1%
La Candelaria	14	7%
Los Mártires	2	1%
Puente Aranda	3	1%
Rafael Uribe Uribe	28	14%
San Cristóbal	2	1%
Santa Fe	7	3%
Suba	6	3%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	20	10%
Tunjuelito	1	0%
Usaquén	0	0%
Usme	2	1%
Soacha	1	0%
Sin identificar	79	38%
Fuera de Bogotá	0	0%
<b>Total general</b>	<b>207</b>	<b>100%</b>

**Cuadro No. 6**

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 207 solicitudes, 79 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 38% de participación; las Localidades de Rafael Uribe con 28 solicitudes y un 14% de participación es la localidad con más participación, Antonio Nariño y Teusaquillo incrementan su participación con 10% el restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.


### LOCALIDADES ATENDIDAS JULIO DE 2020



**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 julio se resalta el porcentaje con un 38% de participación, pero no se identifica la localidad desde donde se hace la solicitud, para este mes la Localidad de Teusaquillo y la localidad de Fontibón 20 solicitudes y un 12% 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 respuesta a los correos de donde salió el requerimiento.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 18

## PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



■ Antonio Nariño	21	■ Rafael Uribe Uribe	28
■ Barrios Unidos	0	■ San Cristóbal	2
■ Bosa	3	■ Santa Fe	7
■ Chapinero	7	■ Suba	6
■ Ciudad Bolívar	0	■ Sumapaz	0
■ Engativa	2	■ Teusaquillo	20
■ Fontibón	7	■ Tunjuelito	1
■ Kennedy	2	■ Usaquén	0
■ La Candelaria	14	■ Usme	2
■ Los Mártires	2	■ Soacha	1
■ Puente Aranda	3	■ Sin identificar	79



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO  
ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 13 de 18


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



CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.														PROCESO ATENCION AL CIUDADANO			Código: AC-PR001-F02								
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES JULIO 2020														Versión: 04			Fecha: 20 NOV 2018								
NUMERO RADICADO	FECHA	TIPO DE SOLICITUD												FECHA INCORPORACION TIPO	NO. REQUERIMIENTO	CLASIFICACION	DEPENDENCIA	MEDIO DE ENTREGA	LOCALIDAD	ORGANIZACION SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Decreto 287 de 2008)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CERRIE	DIAS DE GESTION		
		A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L											M	N
WEB	06-07-20													X	06-07-20	120532020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Sector Movilidad	20/08/2020	31/07/2020	25		
EMAIL	23-07-20													X	27-07-20	1468532020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	La Candelaria	Sector Gestion Publica	4/08/2020	27/07/2020	0		
WEB	07-07-20												X	08-07-20	1472502020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporacion Publica Administrativa	21/08/2020	15/07/2020	7			
WEB	11-07-20												X	15-07-20	1520842020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporacion Publica Administrativa	2/09/2020	14/07/2020	1			
EMAIL	30-06-20												X	01-07-20	1593322020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Fontibon	Sector Gobierno	14/08/2020	6/07/2020	5			
EMAIL	30-06-20												X	01-07-20	1593462020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Fontibon	Sector Gobierno	14/08/2020	6/07/2020	5			
EMAIL	30-06-20												X	01-07-20	1593682020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Fontibon	Sector Gobierno	14/08/2020	6/07/2020	5			
EMAIL	30-06-20												X	01-07-20	1593812020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Fontibon	Sector Gobierno	14/08/2020	6/07/2020	5			
EMAIL	30-06-20												X	01-07-20	1594002020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Fontibon	Sector Gobierno	14/08/2020	6/07/2020	5			
EMAIL	01-07-20												X	01-07-20	1594972020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Sin identificar	Sector Integracion Social	14/08/2020	22/07/2020	21			
WEB	07-07-20												X	08-07-20	1595622020	EFFECTIVAMENTE NO HAY DOCUMENTO D	WEB ALCALDIA	La Candelaria	Corporacion Publica Administrativa	21/08/2020	8/07/2020	0			
WEB	28-07-20												X	28-07-20	1603922020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporacion Publica Administrativa	9/09/2020	31/07/2020	3			
EMAIL	01-07-20												X	02-07-20	1605032020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Teusaquillo	Corporacion Publica Administrativa	31/07/2020	20/07/2020	18			
EMAIL	01-07-20												X	02-07-20	1605142020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Teusaquillo	Corporacion Publica Administrativa	31/07/2020	20/07/2020	18			
EMAIL	01-07-20												X	02-07-20	1606092020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Teusaquillo	Sector Educacion	18/08/2020	22/07/2020	20			
EMAIL	01-07-20												X	02-07-20	1606582020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Teusaquillo	Corporacion Publica Administrativa	31/07/2020	7/07/2020	5			
EMAIL	01-07-20												X	02-07-20	1607082020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Turujillo	Sector Gestion Publica	18/08/2020	22/07/2020	20			
EMAIL	01-07-20												X	02-07-20	1608282020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Fontibon	Sector Habitat.	18/08/2020	22/07/2020	20			
EMAIL	02-07-20												X	02-07-20	1608902020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Teusaquillo	Corporacion Publica Administrativa	31/07/2020	12/08/2020	41			
EMAIL	03-07-20												X	02-07-20	1614032020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	San Cristobal	Corporacion Publica Administrativa	18/08/2020	22/07/2020	20			
WEB	02-07-20												X	03-07-20	1615742020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Sin identificar	Sector Gobierno	18/08/2020	22/07/2020	19			
EMAIL	02-07-20												X	06-07-20	163552020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Sin identificar	Sector Movilidad	20/08/2020	29/07/2020	23			
EMAIL	03-07-20												X	06-07-20	1635882020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Sin identificar	Sector Movilidad	4/08/2020	3/08/2020	28			
EMAIL	03-07-20												X	06-07-20	163722020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Teusaquillo	Corporacion Publica Administrativa	4/08/2020	16/07/2020	10			
EMAIL	04-07-20												X	06-07-20	1637752020	DISTRITAL PARA LA GESTION DE PETICION	EMAIL	Teusaquillo	Sector Ambiente	20/08/2020	6/07/2020	0			
EMAIL	04-07-20												X	06-07-20	1639122020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	SUBA	Sector Gobierno	27/08/2020	22/07/2020	16			
EMAIL	05-07-20												X	06-07-20	1639392020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Sin identificar	Corporacion Publica Administrativa	20/08/2020	16/07/2020	10			
EMAIL	05-07-20												X	06-07-20	1639682020	EN ATENCION A SU COMUNICACION DE M	EMAIL	Sin identificar	Sector Integracion Social	20/08/2020	6/07/2020	0			

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 18

## NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE JULIO DE 2020

Para el mes de Julio de 2020, a Dirección Jurídica y la Comisión Tercera presentaron 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. Teniendo en cuenta lo anterior se evidencia que la consolidación de la información, acatando la circular antes mencionada, no se ha tenido en cuenta por algunas Direcciones, aunque el pasado mes de julio se recordó a todos los directivos el envío de la información, mediante correo electrónico.


PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE JULIO DE 2020									
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISION DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA		TOTALES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0		0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	0	0	0	0	0	0		0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	0	0	0	0	0	0		0
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	0	0	0	0	0	1		1
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	0	0	0	0	0	0		0
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	0	0	0	0	0	0		0
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0		0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0		0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0		0
OTRO	2626	0	0	0	0	0	0		2626
<b>TOTAL</b>	<b>2626</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		<b>2627</b>

## ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JULIO 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 realizaron ajustes a los informes y formatos de seguimiento a los SDQS.

Todas aquellas peticiones que se resuelven directamente por el Concejo de Bogotá, tanto en su parte Administrativa, Dirección Financiera y Jurídica, Secretaria General y las Comisiones, se venían colocando en el ítem Gestión Administrativa/Gestión Jurídica, teniendo en cuenta que la estructura no contemplaba la Corporación pero al visualizar la

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 18

regla de los sectores y confrontando con el Organigrama Distrital de Sectores, pudimos detectar que han ingresado un nuevo ítem denominado Corporación Pública Administrativa, por tanto se haría el respectivo ajuste en la Hoja de Ruta para incluir los requerimientos que corresponden a la Corporación.

2

## INFORME DE SEGUIMIENTO A LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS PRIMER SEMESTRE 2020

El Proceso de Atención al Ciudadano en el marco de la construcción del informe de seguimiento de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y Visibilidad de la Gestión del Concejo de Bogotá, D.C., correspondiente al primer semestre de la vigencia 2020, realizado el pasado 27 de julio, presenta la información y datos relevantes, relacionados con las actividades adelantadas por el Proceso, coadyuvando a la materialización del evento.

Se elaboraron materiales audiovisuales de apoyo para brindar información sobre los resultados o avances de la gestión, teniendo en cuenta el estado de confinamiento en el que en este momento estamos, por lo que integrantes del proceso, cada uno en modo trabajo en casa, elaboró un video con un lenguaje claro de los avances que tiene el proceso y se informó sobre los datos relevantes.

Así mismo se realizó el informe del Defensor del Ciudadano, el cual sirvió de insumo para la presentación, del video

Entre las actividades realizadas para convocar a los ciudadanos y grupos de interés se dispuso de funcionarios del proceso de Atención a la Ciudadanía, debidamente capacitados, quienes se dispusieron a invitar a la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, por medios electrónicos, para lo que se retomaron los diagnósticos realizados para la Rendición de cuentas del segundo semestre del 2019 y se complementaron con nuevos actores y datos. Se segmentaron los públicos agrupándolos en categorías por intereses y necesidades, a partir de sus preocupaciones, sus necesidades, sus expectativas como grupo poblacional; adicionalmente a esto, se tomaron nuevos actores para ser informados sobre la Rendición de Cuentas.

Ya en la parte de la elaboración de las bases de datos, sistematizamos y preparamos la información necesaria para el proceso de rendición de cuentas, con los actores y grupos de interés. Se anexa archivo de los grupos y personas invitadas formalmente en forma virtual, se convocaron grupos de interés como LGBTI, Víctimas, Sindicatos, Personas en Condición de Discapacidad, Grupos de Jóvenes, Grupos Étnicos, ONG's, Grupos Gremiales, Veedurías, entre otras. En total se invitaron **58** grupos de interés.



GRUPOS DE INTERES


	GRUPOS INVITADOS	CORREOS DE CONTACTO
1	Afrolider	afrolider@yahoo.com
2	ALTIUS OPC-JÓVENES	altiusopc@yahoo.com
3	Asoc Mototrabajadores	sunmcol@gmail.com
4	Asociación de Mujeres Afrocolombianas -AMUAFROC	amuafro@hotmail.com
5	Asociación NIMUAFRO	nimuafro2000@hotmail.com
6	ASOCIACIÓN RENACER JUVENIL	lelopez19@hotmail.com
7	Asodiverso	fitogu2009@hotmail.com
8	Cabildo Menor Indígena Villa Fatima	covizenu@hotmail.com
9	Casa de Juventud/IWOKA	casajuventudkennedy@gmail.com
10	Casa de la Mujer Trabajadora	casa.mujer.trabajadora@gmail.com
11	Católicas por el derecho a decidir	eliana.rivas@gmail.com
12	Colectivo Red Monarca	redmujerespuenteanda@gmail.com
13	Comité Mpal De Mujeres Inza	comitemujeres@gmail.com;
14	Comunitar	Comunitarcomunitarong@yahoo.es; comunitarong@comunitar.org.co;
15	Consejo Municipal De Juventud	hellsinjuanpablo@hotmail.com
16	Corporación Casa de la Mujer	coordinacion@casamujer.com
17	Corporación Centro de Apoyo Popular - CENTRAP	centrap47@gmail.com
18	Corporación Humanas / Centro Regional de DDHH y Justicia de Género	adrianabenjumea@yahoo.com; abenjumea@humanas.org.co
19	DeGeneres-E	contacto@degenerese.org
20	EcoMujeres para el Mundo	ecomujeres6@gmail.com
21	elplacard	comercial@elplacard.net
22	Esperanza del Presente	anabenildabrisas@hotmail.com

Por ultimo y con el fin de establecer sinergias entre los grupos identificados y el Concejo de Bogotá, se invitaron aproximadamente **737** Juntas de Acción comunal, en cabeza de su presidente y los diferentes dignatarios, esto con el fin de utilizar el canal más directo que se tiene a la mano para llegar a los ciudadanos y la comunidad en general. (Se anexa listado de invitados.)

JUNTAS DE ACCION COMUNAL INVITADAS A LA RENDICION DE CUENTAS DEL PRIMER SEMESTRE 2020

No.	Nom localidad	Nombre junta	Nombres	Apellidos	Cargo	Nombre UPZ	E-mail
1	USAQUEN	AINZUCA	MAYERLY	GARZON MORA	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	maye9208@hotmail.com.com
2	USAQUEN	ALFONSO ARAUJO	GRACIELA	GUTIERRES	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	cnelagutierrez392@gmail.com
3	USAQUEN	ARAUQUITA	JAIRO	MARTINEZ	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	1264carlosjairo@gmail.com
4	USAQUEN	BABILONIA	JULIAN CAMILO	BELLO	PRESIDENTE	TOBERIN	jucbellomo@unal.edu.co
5	USAQUEN	BARRANCAS	MARIA ESPERANZA	RIAÑO GONZALEZ	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	barrancasjac@gmail.com
6	USAQUEN	BUENAVISTA	MARIA EUGENIA	SALGADO	PRESIDENTE	VERBENAL	JUNTAAC1009@GMAIL.COM
7	USAQUEN	BUENA VISTA II SECTOR	MARIA MARCELA	CASTILLO REYES	PRESIDENTE	VERBENAL	JUNTAmarce1215@HOTMAIL.COM
8	USAQUEN	CANAIMA	JOSE ANTONIO	CRUZ	PRESIDENTE	PASEO DE LOS LIBERTADORES	juanantonio-510@hotmail.com
9	USAQUEN	CEDRO GOLF CLUB	RAFAEL	MAZ PONCE DE LEON	PRESIDENTE	LOS CEDROS	mazsata@tutopias.com
10	USAQUEN	EL CHAPARRAL	MARIA EVA	MORA ARCIA	PRESIDENTE	VERBENAL	EVAMORA1951@HOTMAIL.COM
11	USAQUEN	EL CODITO	MARIO	CARO	PRESIDENTE	VERBENAL	jacmariaofonso@outlook.com
12	USAQUEN	EL PANTANITO	LILIA	LANCHEROS MARTINEZ	PRESIDENTE	TOBERIN	lililanch01@gmail.com
13	USAQUEN	FRANCISCO MIRANDA	MARLENY	RICO VASQUEZ	PRESIDENTE	USAQUEN	marlenyricovasquez@gmail.com
14	USAQUEN	HORIZONTES	CARLOS ORLANDO	GOMEZ	PRESIDENTE	VERBENAL	co.gomez.1@hotmail.com
15	USAQUEN	JARDIN NORTE	DORA EDILIA	LEON S.	PRESIDENTE	TOBERIN	doraleon-64@hotmail.com
16	USAQUEN	LA PERLA ORIENTAL	HERLENY	URREGO AGUILERA	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	HERLENYURREGO1@hotmail.com
17	USAQUEN	LA URIBE	FANNY	GARCIA MENESES	PRESIDENTE	LA URIBE	estefannymeneses@hotmail.com
18	USAQUEN	LAS ORQUIDEAS	FANNY LUCIA	FORERO TOBO	PRESIDENTE	TOBERIN	lorenciesfo@hotmail.com
19	USAQUEN	LOS CEDRITOS	CESAR ERNESTO	PEÑA VELASQUEZ	PRESIDENTE	LOS CEDROS	cepena@gmail.com
20	USAQUEN	SAN ISIDRO II SECTOR	VICTORIA	MUÑOZ PULIDO	PRESIDENTE		vickymunoz56@hotmail.com
21	USAQUEN	SANTA TERESA	ALVARO	SUÁREZ MENDOZA	PRESIDENTE	LA URIBE	alvarosuarezm@hotmail.com
22	USAQUEN	EL REFUGIO DE SAN ANTONIO	ANGELICA	RODRIGUEZ	PRESIDENTE	VERBENAL	ica076@hotmail.com
23	USAQUEN	SAN ANTONIO NORTE	CARLOS ALIRIO	PRIETO ALFONSO	PRESIDENTE	VERBENAL	carlos07prieto@hotmail.com
24	USAQUEN	SAN ANTONIO NORTE II SECT	ELBA	MALAGÓN DE ROMERO	PRESIDENTE	VERBENAL	ELBAMALAGON@HOTMAIL.COM
25	USAQUEN	SAN CRISTOBAL NORTE	JAVIER FRANCISCO	CORREDOR	PRESIDENTE	SAN CRISTOBAL NORTE	jcorredorseg@hotmail.com



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 17 de 18


Así mismo, se dio trámite al recibo, consolidación de bases de datos, gestión ante la Comisión correspondiente, diligenciamiento de correos electrónicos y demás, de las respuesta de las 2.626 peticiones allegadas al Proceso y de las cuales anexamos archivo tanto de la solicitud como de la base de datos

## RESPUESTA A CORREO ELECTRÓNICO

No.	Nombre completo	Correo electrónico
1	Rosa Jattin	rjattin@gmail.com
2	Lenin Alarcon	lenin.alarcon@gmail.com
3	Yolanda Cuevas Santos	yolandacuevassantos@gmail.com
4	Maria Teresa Abondano	valaboncaro@gmail.com
5	Isabella Loprea	isabella.lopera18@gmail.com
6	Olga Dossman Ruiz	dossman213@gmail.com
7	Szymon Wojciechewicz	szymon2793@o2.pl
8	Martha Arcila Osorio	mlarcila@yahoo.com
9	Pedro Benavides	benavip45@yahoo.es
10	Ronald Dugand	ronald.dugand@gmail.com
11	Pedro Justo Berrío Zafra	pjberrio@gmail.com
12	Muriam Restrepo	myrestrepo@gmail.com
13	Mario Fonseca	marioabeto@gmail.com
14	ORLANDO CLAVIJO	orlando@nutralco.com
15	Yobana Olivares	yobanaolivares@gmail.com
16	Maria Victoria Pérez Aldana	mvperezaldana@gmail.com
17	Rodman Alvarez	ahoratumovil@gmail.com
18	Leda Zaragoza	lczarag@gmail.com
19	Nancy Feliciano	nancyfeliciano@msn.com
20	Jose Trujillo	raultrjll@yahoo.com

## 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 18

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 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