

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

ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 30 DE JUNIO 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 canales de comunicación y a través del correo 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, los cuales han sido clasificados y tramitados con corte a 30 de junio 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 junio, los cuales ascienden a 165 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 de las solicitudes, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes de Junio.

| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | 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 Junio 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 junio se recibieron 26 peticiones equivalente a al 16% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 58 recibidas el mes anterior. El ítem baja pero 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 Junio NO se recibieron peticiones bajando el promedio afectado por la cuarentena por la pandemia.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 01800.1111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS.



CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. Haciendo una comparación con respecto al mes de mayo, donde se recibieron 114 peticiones, en este mes de Junio se recibieron 139 peticiones, que equivalen al 84%, 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 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. Sin embargo, debido a las medidas de aislamiento preventivo obligatorio decretadas por los Gobiernos Nacional y Distrital, durante el mes de Junio, NO se recibieron de forma presencial peticiones.



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. Sin embargo, debido a las medidas de aislamiento preventivo obligatorio decretadas por los Gobiernos Nacional y Distrital, y la restricción de ingreso a la entidad, durante el mes de Junio, NO se recibieron a través del buzón peticiones.



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. Durante este periodo 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 Junio 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 | 139 | 84% |
| PRESENCIAL | 0 | 0% |
| TELEFONICO | 0 | 0% |
| REDES SOCIALES | 0 | 0% |
| WEB ALCALDIA | 26 | 16% |

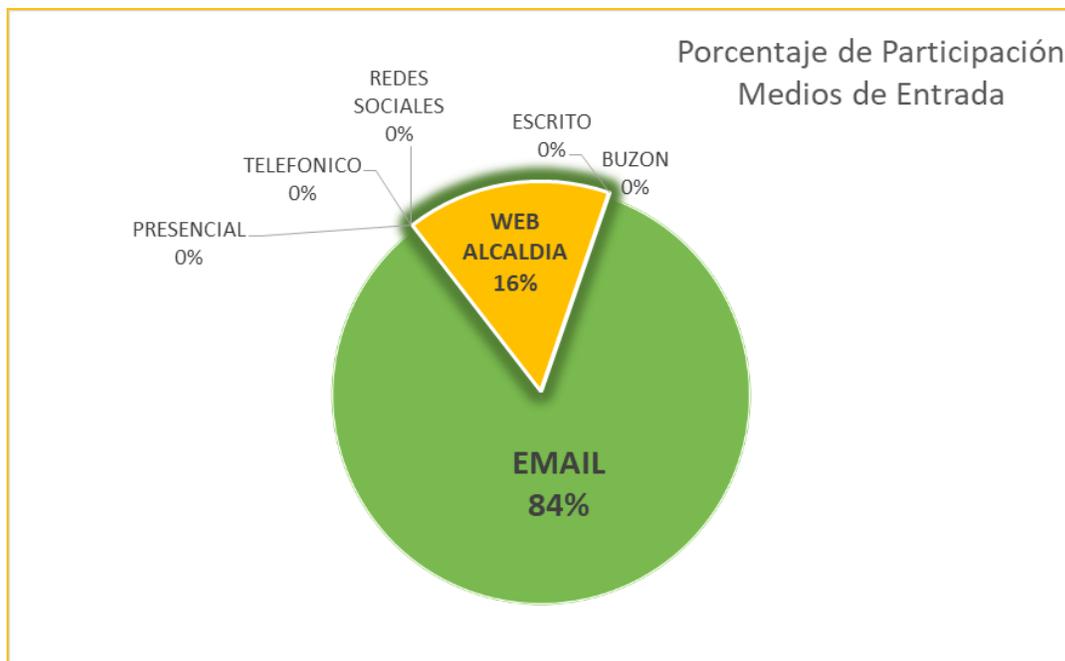
| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 4 de 16 |

| | | |
|-------------------------------|------------|-------------|
| RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA | 0 | 0% |
| TOTAL SDQS | 165 | 100% |

Cuadro No. 1

En el Cuadro No. 1, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de junio fue mediante el canal vía E-MAIL correo electrónico 139 peticiones que corresponden al 84% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 26 peticiones que corresponden al 16%, de las solicitudes de los ciudadanos, este fenómeno se presenta debido a las medidas de aislamiento preventivo obligatorio decretadas por los Gobiernos Nacional y Distrital, y la restricción de ingreso a la entidad, durante el mes de Junio, 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, el total de requerimientos recibidos durante el mes de junio, descendió levemente a ciento sesenta y cinco (165), con respecto al mes de mayo los cuales se encuentran registrados en el SDQS,

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

cumpléndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que “con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el 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.

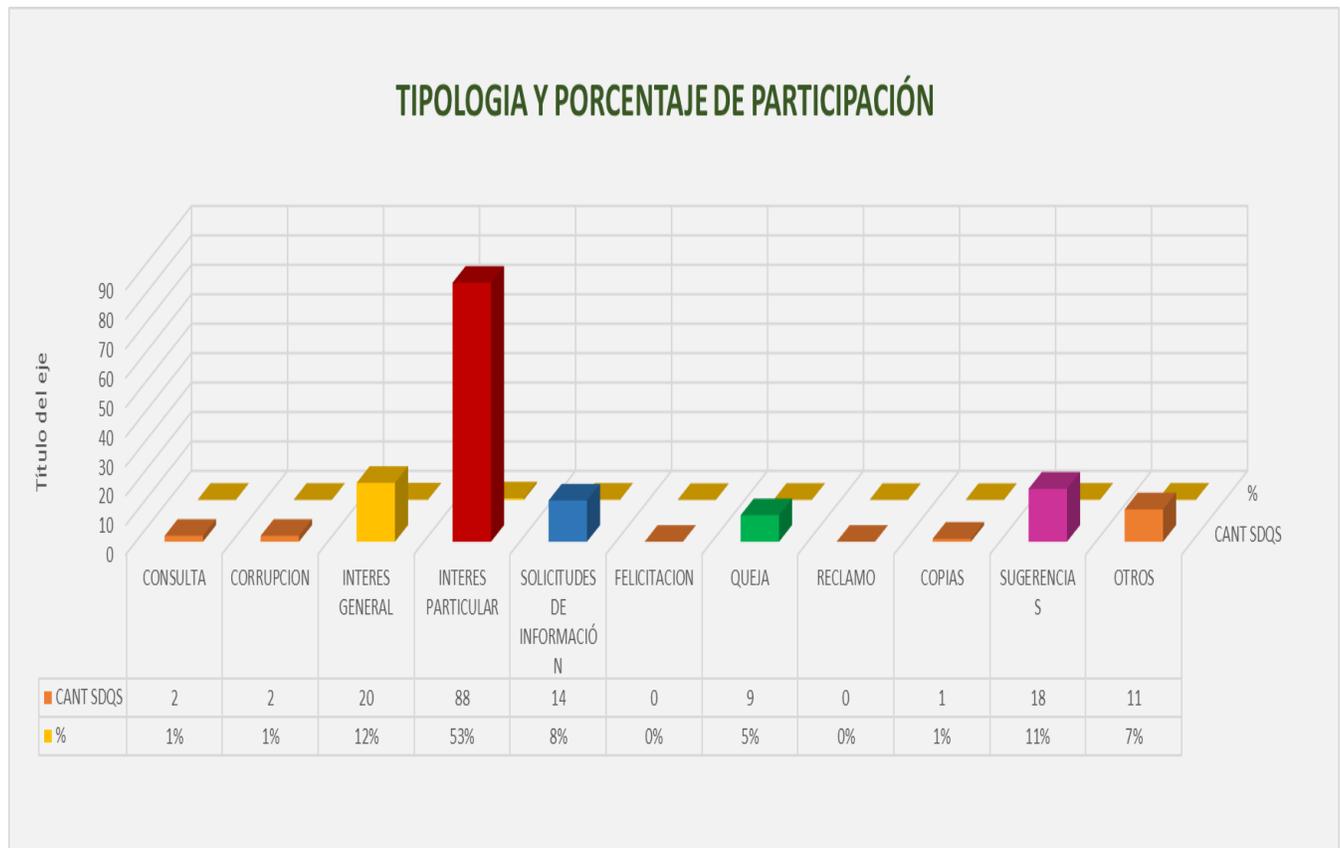
| TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS JUNIO DE 2020 | CANT SDQS | % |
|---|------------|-------------|
| CONSULTA | 2 | 1% |
| CORRUPCION | 2 | 1% |
| INTERES GENERAL | 20 | 12% |
| INTERES PARTICULAR | 88 | 53% |
| SOLICITUDES DE INFORMACIÓN | 14 | 8% |
| FELICITACION | 0 | 0% |
| QUEJA | 9 | 5% |
| RECLAMO | 0 | 0% |
| COPIAS | 1 | 1% |
| SUGERENCIAS | 18 | 11% |
| OTROS | 11 | 7% |
| TOTAL | 165 | 100% |

Cuadro No. 3

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de junio de 2020, fueron Derechos de Petición de Interés Particular con 88 solicitudes en un porcentaje del 53%, seguido de los Derechos de Petición de Interés General con 20 solicitudes con un porcentaje de participación del 12% y las sugerencias 18 solicitudes cada uno y un porcentaje de participación del 11% y complementando los más altos porcentajes se encuentran las solicitudes de información con 14 solicitudes y un 8% el resto de tipologías suman el 16% restante, todas tuvieron un descenso considerable en comparación con el mes anterior.

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

Los efectos de debido a las medidas de aislamiento preventivo obligatorio decretadas por los Gobiernos Nacional y Distrital, y la restricción de ingreso a la entidad, durante el mes de Junio, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.



Grafica No. 2

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

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

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.

SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

| ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006) | CANT SDQS | % PART |
|---|------------|-------------|
| Administrativo y Normativo | 13 | 8% |
| Sector Gestión Pública | 19 | 12% |
| Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia | 6 | 4% |
| Sector Hacienda | 1 | 1% |
| Sector Planeación | 7 | 4% |
| Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo. | 9 | 5% |
| Sector Educación | 0 | 0% |
| Sector Salud | 19 | 12% |
| Sector Integración Social | 13 | 8% |
| Sector Cultura Recreación y Deporte | 0 | 0% |
| Sector Ambiente | 5 | 3% |
| Sector Hábitat. | 4 | 2% |
| Sector Mujeres | 0 | 0% |
| Sector Administrativo Gestión Jurídica | 15 | 9% |
| Sector Movilidad | 11 | 7% |
| Sector Gobierno | 43 | 26% |
| Total general | 165 | 100% |

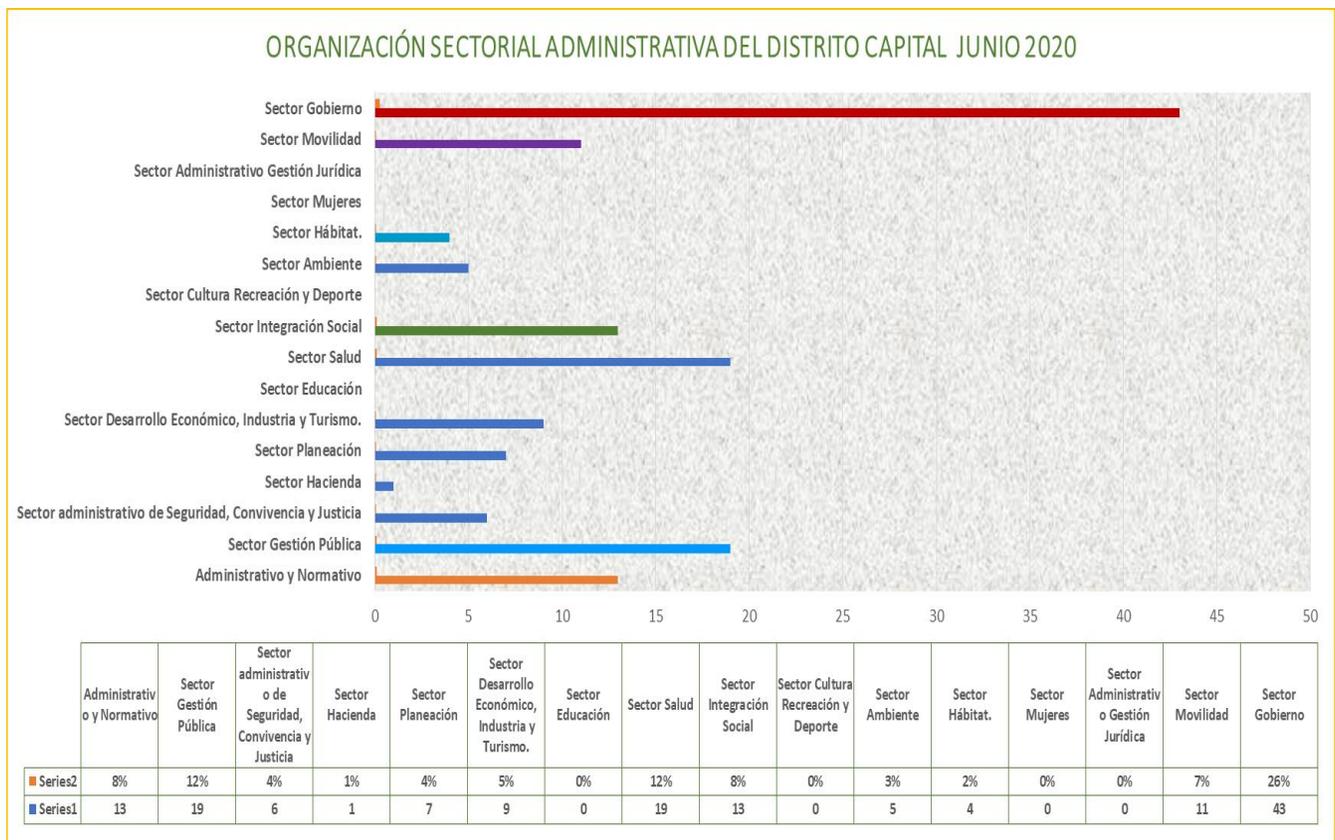
Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se especifica la clasificación de los ciento sesenta y cinco (165) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), los asuntos y sectores más solicitados fueron:

- Sector de Gobierno, con 43 peticiones, equivalente al 26% lo que implica un aumento significativo en comparación con el mes de mayo donde se registraron 26 solicitudes, este sector aumenta debido a las solicitudes de la 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.

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

- El Sector de la Salud y Gestión Pública, con 19 solicitudes y un porcentaje del 12% de requerimientos, comparado con el mes anterior, se visualiza un aumento significativo en ambos sectores.
- Sector Administrativo Gestión Jurídica, sector que garantiza los derechos de los ciudadanos, deberes funcionales otorgados de manera convencional, constitucional y legal. Aparece con 15 requerimientos, equivalente al 9% de participación, comparado con el mes inmediatamente anterior, se visualiza un aumento significativo.
- Sector Integración Social, 13 solicitudes y un porcentaje de participación del 8%, sector que descendió considerablemente.
- Administrativo y Normativo, 13 solicitudes y un porcentaje de participación del 8%, descendió un 10% en comparación con el mes de mayo.



Grafica No. 3

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

En la Grafica No. 3, se visualiza en crecimiento del Sector de Gobierno, el Sector Salud y el Sector Gestión pública 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, disminuyen unos sectores, crecen otros, el estado de cuarentena afecta unos sectores que pasan a ser menos importantes ante la situación de pandemia. El Sector de Integración Social y administrativo y normativo, ante la cuarentena sobresale ante las necesidades de los ciudadanos.

DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

| ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006) | MAYO | % PART | JUNIO | % PART | DIFERENCIA | % DIFERENCIA |
|---|------------|-------------|------------|-------------|------------|--------------|
| Administrativo y Normativo | 31 | 18% | 13 | 8% | 18 | 10% |
| Sector Gestión Pública | 9 | 5% | 19 | 12% | -10 | -6% |
| Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia | 5 | 3% | 6 | 4% | -1 | -1% |
| Sector Hacienda | 7 | 4% | 1 | 1% | 6 | 3% |
| Sector Planeación | 34 | 20% | 7 | 4% | 27 | 16% |
| Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo. | 0 | 0% | 9 | 5% | -9 | -5% |
| Sector Educación | 1 | 1% | 0 | 0% | 1 | 1% |
| Sector Salud | 7 | 4% | 19 | 12% | -12 | -7% |
| Sector Integración Social | 30 | 17% | 13 | 8% | 17 | 10% |
| Sector Cultura Recreación y Deporte | 3 | 2% | 0 | 0% | 3 | 2% |
| Sector Ambiente | 11 | 6% | 5 | 3% | 6 | 3% |
| Sector Hábitat. | 3 | 2% | 4 | 2% | -1 | -1% |
| Sector Mujeres | 0 | 0% | 0 | 0% | 0 | 0% |
| Sector Administrativo Gestión Jurídica | 1 | 1% | 15 | 9% | -14 | -9% |
| Sector Movilidad | 4 | 2% | 11 | 7% | -7 | -4% |
| Sector Gobierno | 26 | 15% | 43 | 26% | -17 | -11% |
| Total general | 172 | 100% | 165 | 100% | 7 | 0% |

Cuadro No. 5



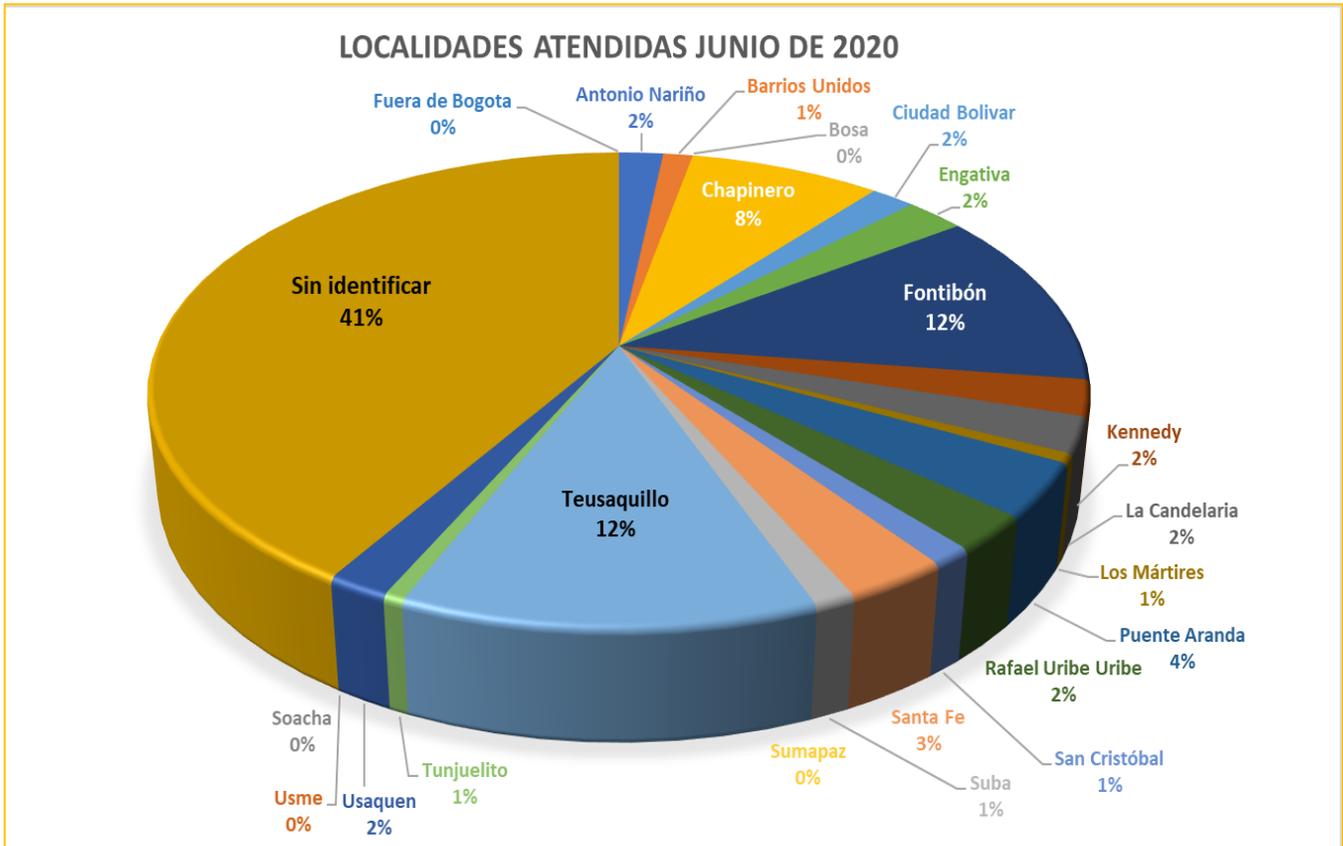
| | | |
|---|---|-----------------------|
|  | PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-PR002-FO2 |
| | INFORME DE GESTIÓN | VERSIÓN: 00 |
| | | FECHA: 16 JUL. 2014 |
| | | PÁGINA 10 de 16 |

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

| LOCALIDADES ATENDIDAS | TOTAL USUARIOS | % PART |
|------------------------|----------------|-------------|
| Antonio Nariño | 3 | 2% |
| Barrios Unidos | 2 | 1% |
| Bosa | 0 | 0% |
| Chapinero | 13 | 8% |
| Ciudad Bolívar | 3 | 2% |
| Engativá | 4 | 2% |
| Fontibón | 20 | 12% |
| Kennedy | 4 | 2% |
| La Candelaria | 4 | 2% |
| Los Mártires | 1 | 1% |
| Puente Aranda | 6 | 4% |
| Rafael Uribe Uribe | 4 | 2% |
| San Cristóbal | 2 | 1% |
| Santa Fe | 5 | 3% |
| Suba | 2 | 1% |
| Sumapaz | 0 | 0% |
| Teusaquillo | 20 | 12% |
| Tunjuelito | 1 | 1% |
| Usaquén | 3 | 2% |
| Usme | 0 | 0% |
| Soacha | 0 | 0% |
| Sin identificar | 68 | 41% |
| Fuera de Bogotá | 0 | 0% |
| Total general | 165 | 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 165 solicitudes, 68 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 41% de participación; las Localidades de Teusaquillo y Fontibón incrementan su participación con 12% y Chapinero con un 8% son las Localidades que sobresalen, 27% restante corresponden a solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.



Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las diferentes Localidades que conforman Bogotá, está estadística varía mes a mes, para el mes de junio se resalta el porcentaje con un 41% 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 16 |

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



| | | | |
|------------------|----|----------------------|----|
| ■ Antonio Nariño | 3 | ■ Rafael Uribe Uribe | 4 |
| ■ Barrios Unidos | 2 | ■ San Cristóbal | 2 |
| ■ Bosa | 0 | ■ Santa Fe | 5 |
| ■ Chapinero | 13 | ■ Suba | 2 |
| ■ Ciudad Bolívar | 3 | ■ Sumapaz | 0 |
| ■ Engativa | 4 | ■ Teusaquillo | 20 |
| ■ Fontibón | 20 | ■ Tunjuelito | 1 |
| ■ Kennedy | 4 | ■ Usaquen | 3 |
| ■ La Candelaria | 4 | ■ Usme | 0 |
| ■ Los Mártires | 1 | ■ Soacha | 0 |
| ■ Puente Aranda | 6 | ■ Sin identificar | 68 |

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

| PROCESO ATENCION AL CIUDADANO | | | | | | | | | | | | | | Código: AC-PR002-FO2 | | | | | | | | | | |
|--|----------|--------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----------------------|--------------|-------------|------------------|---|---|---|--|-----------------|------------|----|
| HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES JUNIO 2020 | | | | | | | | | | | | | | Versión: 01 | | | | | | | | | | |
| NUMERO RADICADO | FECHA | CLASE DE SOLICITUD | | | | | | | | | | | | FECHA RECIBIDA POR | NO. REGISTRO | DEPENDENCIA | MEDIO DE ENTRADA | LOCALIDAD | ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO (Código de 30 dígitos) | FECHA VENCIMIENTO | FECHA DE CLASIFICACION | DIAS DE GESTIÓN | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | | | | | | | | | | | |
| EMAIL | 05-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 05-06-20 | 108602020 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | TEUSAQUILLO | Sector Gestión Pública | 3/07/2020 | 25/06/2020 | 20 |
| WEB | 03-06-20 | | | X | | | | | | | | | | | | 04-06-20 | 11263423020 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | SIN IDENTIFICAR | Sector Planeación | 17/07/2020 | | |
| WEB | 11-06-20 | | | | X | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102683020 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | SIN IDENTIFICAR | Sector Gobierno | 29/07/2020 | | |
| WEB | 08-06-20 | X | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102770200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | TEUSAQUILLO | Sector Gobierno | 29/07/2020 | 17/06/2020 | 6 |
| EMAIL | 20-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 20-06-20 | 124870200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | SIN IDENTIFICAR | Sector Planeación | 5/08/2020 | 28/06/2020 | 6 |
| EMAIL | 31-05-20 | | | | X | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102190200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | PUENTE ARENAS | Sector Movilidad | 16/07/2020 | 26/06/2020 | 25 |
| EMAIL | 31-05-20 | | | | X | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102040200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | SUSA | Sector Gobierno | 16/07/2020 | 3/06/2020 | 2 |
| WEB | 01-06-20 | | | | | X | | | | | | | | | | 01-06-20 | 104650200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | KENNEDY | Sector Integración Social | 16/07/2020 | 12/04/2020 | 11 |
| EMAIL | 31-05-20 | | | | | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102470200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | SIN IDENTIFICAR | Administrativo y Normativo | 16/07/2020 | 6/06/2020 | 6 |
| EMAIL | 31-05-20 | | | | | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102460200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | SIN IDENTIFICAR | Administrativo y Normativo | 16/07/2020 | 3/06/2020 | 2 |
| EMAIL | 31-05-20 | | | | X | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102580200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | SIN IDENTIFICAR | Sector Gobierno | 16/07/2020 | 3/06/2020 | 2 |
| EMAIL | 31-05-20 | | | | | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102530200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | CHAPINERO | Sector Planeación | 16/07/2020 | | |
| EMAIL | 30-05-20 | | | | X | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 10260200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | TEUSAQUILLO | Sector Planeación | 16/07/2020 | 9/06/2020 | 9 |
| EMAIL | 24-05-20 | | | | | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102170200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | TEUSAQUILLO | Administrativo y Normativo | 16/07/2020 | 24/06/2020 | 23 |
| EMAIL | 31-05-20 | | | | | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102670200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | TEUSAQUILLO | Administrativo y Normativo | 16/07/2020 | 4/06/2020 | 4 |
| WEB | 01-06-20 | | | | | X | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102170200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | Usaquen | Sector Habitat | 16/07/2020 | 6/06/2020 | 7 |
| EMAIL | 01-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 01-06-20 | 102070200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | TEUSAQUILLO | Administrativo y Normativo | 16/07/2020 | 9/06/2020 | 9 |
| WEB | 02-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 03-06-20 | 102470200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Sin identificar | Sector Planeación (Económico, Industrial y Jurídico) | 2/07/2020 | 16/06/2020 | 14 |
| WEB | 03-06-20 | | | | | X | | | | | | | | | | 04-06-20 | 102630200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Sin identificar | Sector Planeación (Económico, Industrial y Jurídico) | 17/07/2020 | 4/06/2020 | 0 |
| EMAIL | 03-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 04-06-20 | 1024770200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | Rafael Uribe Uribe | Sector Integración Social | 16/07/2020 | 16/06/2020 | 13 |
| EMAIL | 03-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 04-06-20 | 1025842020 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | CHAPINERO | Sector Gobierno (Económico, Industrial y Jurídico) | 16/07/2020 | 26/06/2020 | 22 |
| WEB | 04-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102660200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Usaquen | Sector Habitat | 16/07/2020 | 23/06/2020 | 12 |
| WEB | 03-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102070200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Sector Usaquen (Seguridad, Comercio y Justicia) | 16/07/2020 | | | |
| WEB | 03-06-20 | X | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102040200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Sin identificar | Sector Gobierno | 3/06/2020 | | |
| WEB | 04-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102710200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | CHAPINERO | Sector Ambiente | 16/07/2020 | 23/06/2020 | 12 |
| WEB | 08-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102670200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Fusión | Sector Movilidad | 24/07/2020 | 17/06/2020 | 6 |
| WEB | 08-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102670200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Sin identificar | Sector Gobierno | 16/07/2020 | 17/06/2020 | 6 |
| EMAIL | 08-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 09-06-20 | 102490200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | Rafael Uribe Uribe | Sector Movilidad | 17/07/2020 | | |
| EMAIL | 08-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 09-06-20 | 102620200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | EMAIL | SIN IDENTIFICAR | Sector Movilidad | 17/07/2020 | | |
| WEB | 10-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102170200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Engativá | Sector Integración Social | 28/07/2020 | 27/06/2020 | 17 |
| WEB | 10-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 12-06-20 | 102660200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | La Candelaria | Sector Gobierno | 16/07/2020 | 17/06/2020 | 9 |
| WEB | 08-06-20 | | | | | | | | | | | | | | | 11-06-20 | 102670200 | EN ATENCIÓN A SU COMUNICACIÓN DE MANERA ATENTA LE INFORMAMOS QUE SU | WEB AL CALDA | Engativá | Sector Ambiente | 16/07/2020 | 17/06/2020 | 6 |

**NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS
PARA EL PRIMER SEMESTRE DE 2020**

Los procesos para el mes de Junio 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, no suministraron información; al respecto se evidencia que la Secretaría General hizo consolidación de la información, 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 Junio se recibió la información correspondiente al primer semestre; toda vez que por la situación por la que estamos atravesando, se dificultó el traslado de esta consolidación. No se recibió información de más reportes de documentos recibidos y que no hayan sido radicados en la Plataforma Distrital.

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

| PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PRIMER SEMESTRE 2020 | | | | | | | | | |
|---|----------------|--------------------|--------------------------|----------------------|----------------------|-------------------|----------------------|----------|-----------|
| TIPO | MESA DIRECTIVA | SECRETARIA GENERAL | DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | DIRECCIÓN FINANCIERA | COMISIÓN DE GOBIERNO | COMISIÓN DEL PLAN | COMISIÓN DE HACIENDA | | TOTALES |
| DERECHO DE PETICIÓN | | | | | | | | | 0 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL | | 24 | | | | | | | 24 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR | | 20 | | | | | | | 20 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION | | 1 | | | | | | | 1 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA | | | | | | | | | 0 |
| DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS | | 2 | | | | | | | 2 |
| DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS | | | | | | | | | 0 |
| QUEJA | | | | | | | | | 0 |
| RECLAMO | | | | | | | | | 0 |
| OTRO | | | | | | | | | 0 |
| TOTAL | 0 | 47 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 47 |

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE JUNIO DE 2020

El Grupo de Atención al Ciudadano, a pesar de las medidas de confinamiento establecidas por el Gobierno Nacional y Distrital para afrontar la pandemia de COVID 19, siguió prestando atención a la ciudadanía con el mismo compromiso. Mediante la modalidad de trabajo en casa 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.

Con el propósito de presentar el informe de gestión en la rendición de cuentas de la Corporación, primer semestre de 2020, los funcionarios del proceso de Atención a la Ciudadanía, elaboraron desde sus hogares, un video para dar a conocer las actividades adelantadas durante el primer semestre y los avances adelantados para mejorar el servicio a la ciudadanía durante el primer semestre de 2020.

De igual forma, se elaboró el protocolo de atención telefónica, herramienta que permitirá que todos los funcionarios y contratistas vinculados a la entidad, manejen un lenguaje claro, amable y respetuoso a la ciudadanía y demás grupos de interés, con el propósito de brindar información clara, en cumplimiento de los principios de transparencia, eficacia, eficiencia y buen gobierno que deben regir en la administración. De igual forma, se adelantaron ajustes a los informes y formatos de seguimiento a los SDQS.

Con el propósito de verificar los avances y ajustar la información a publicar, se llevó a cabo reunión con los funcionarios de la Oficina asesora de Planeación, siempre con el propósito de mejorar la calidad de la información dirigida a la ciudadanía.

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

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El proceso 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, D.C., 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, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.
2. El proceso de Atención al Ciudadano, ha venido trabajando en la implementación de diferentes 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.
3. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo, “Bogotá te cuida Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, dando trámite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
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 proceso 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. En virtud de 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 Proceso de Atención al Ciudadano, deberá favorecer la relación permanente con la ciudadanía, conocer su percepción, brindar los medios necesarios para socializar la

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

información y garantizar la comunicación en doble vía, en búsqueda del mejoramiento de la gestión del Concejo de Bogotá.

8. Teniendo en cuenta la situación de aislamiento en la que estamos trabajando y acudiendo a los requerimientos realizados con anterioridad, es importante contar dentro del Proceso de Atención al Ciudadano, con el celular de la Entidad, para poder implementar vías de comunicación con los ciudadanos, toda vez que en ocasiones se ha tenido que utilizar los personales, pero también con miras a hacer las convocatorias y demás que se requieran.

9. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, hemos venido adelantando algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés. Nos encontramos adelantando las adecuaciones necesarias a la Oficina de Atención a la ciudadanía de acuerdo con los requerimientos legales, habilitando espacios amables y adecuados que permitan brindar atención personalizada, amable, siempre procurando respetar la dignidad humana de los diferentes grupos de interés que acuden a nuestra Corporación.

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