ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN
CON CORTE A 31 DE MARZO DE 2020

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe detallado 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 tramitadas con corte a 31 de marzo 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 marzo, los cuales ascienden a 247 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 marzo.

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 marzo 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 marzo se recibieron 37 peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 40 recibidas el mes anterior. Se puede notar que baja pero no de manera notable el ingreso de peticiones, toda vez que equivale al 15% del total recibida en el presente mes.

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. Haciendo una comparación con respecto al mes de febrero, donde se recibieron 295 peticiones escritas, en el mes de marzo se recibieron 194 peticiones bajando el promedio equivalentes al 79% 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. Haciendo una comparación con respecto al mes de febrero, donde se recibieron 16 peticiones vía correo electrónico, este mes de marzo se recibieron las mismas 16, que equivalen al 6% 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 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 marzo, no se recibieron 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.

ANALASIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

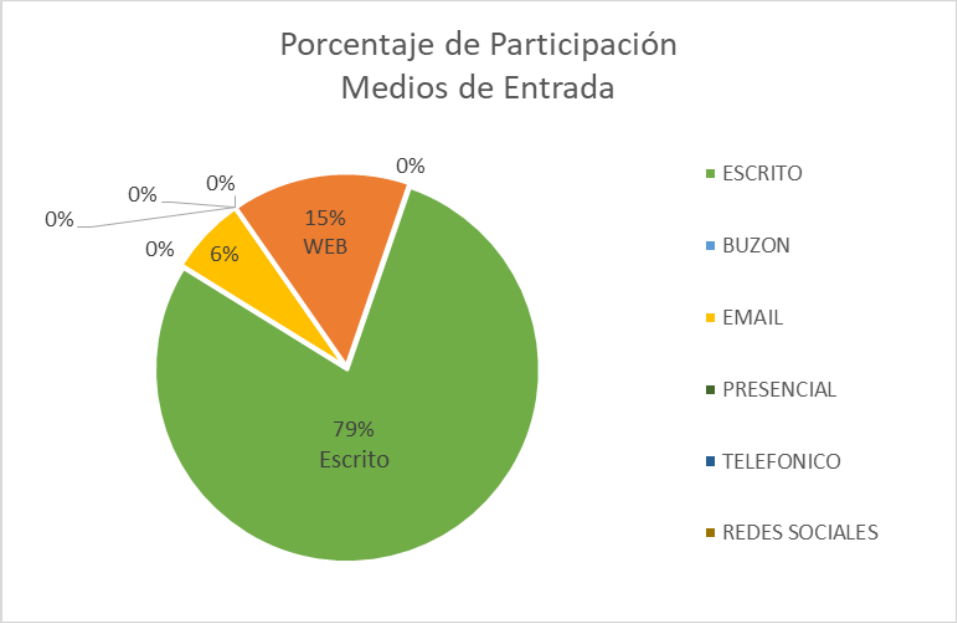
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes marzo 2020, a continuación se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	194	79%
BUZON	0	0%
EMAIL	16	6%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	37	15%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	247	100%

Cuadro No. 1

En el **Cuadro No. 1,** podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de marzo es el escrito, con 194 peticiones que corresponden al 79%, y mediante el aplicativo WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha representan 37 peticiones que corresponden al 15% de las solicitudes de los ciudadanos, a su vez, el medio E-mail se ha venido incrementando llegando a las 16 peticiones con un porcentaje del 6%; lo que indica que la facilidad, rapidez y la variedad de los recursos son utilizados cada día más, los medios digitales se establecen como herramientas de punta, efectivas y de fácil utilización para el ciudadano. Su pluralidad hace que un gran número de personas se inclinen por ellos para 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, el presencial se vio afectado por el inicio de la pandemia Covid19 desde el 6 de marzo que limito la visita de ciudadanos.



Grafica No. 1

Por los efectos del inicio de la pandemia, el total de requerimientos recibidos durante el mes de marzo, descendió a doscientos cuarenta y siete (247), con respecto al mes de febrero 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, 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

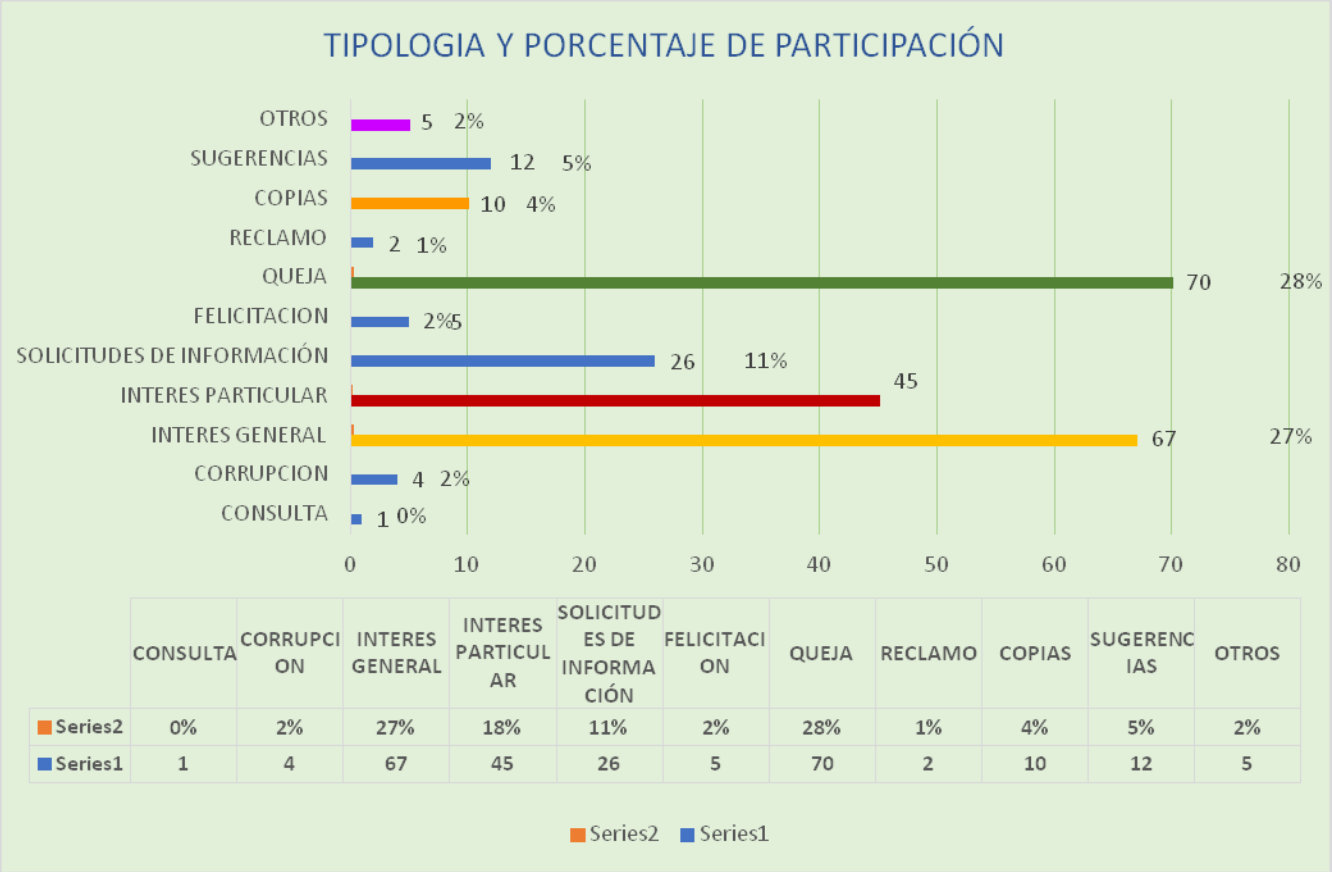
En el Cuadro No. 3 se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. la cual también se ve afectada por el inicio de la pandemia Covid19 desde el 6 de marzo.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS MARZO DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	1	0%
CORRUPCION	4	2%
INTERES GENERAL	67	27%
INTERES PARTICULAR	45	18%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	26	11%
FELICITACION	5	2%
QUEJA	70	28%
RECLAMO	2	1%
COPIAS	10	4%
SUGERENCIAS	12	5%
OTROS	5	2%
TOTAL	**247**	**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 marzo de 2020, son las Quejas (70) y los derechos de petición de interés general (67) con un 28% y 27% respectivamente; los derechos de petición de interés particular con 45 solicitudes y un porcentaje del 18% tuvieron un descenso considerable en comparación con el mes de febrero, las solicitudes de información

igualmente descienden en este mes de un 22% a un 11% del porcentaje, otros requerimientos, suman el restante 16% de la tipología.



	CONSULTA	CORRUPCION	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	COPIAS	SUGERENCIAS	OTROS
Series2	0%	2%	27%	18%	11%	2%	28%	1%	4%	5%	2%
Series1	1	4	67	45	26	5	70	2	10	12	5

Grafica No. 2

El la Grafica No. 2, podemos notar que cada vez más vemos problemas que surgen en nuestra ciudadanía en el mes de marzo las quejas y los derechos de interés general sobresalen, teniendo en cuenta que muchas veces a raíz de estos problemas los ciudadanos empiezan a preguntarse, ¿cómo pueden combatir los problemas en la comunidad? Es en ese tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

Por medio de la participación ciudadana, podemos organizarnos y ser parte de los procesos de toma de decisiones. De esta manera podremos cooperar de manera responsable con la sociedad y con las instituciones que den su apoyo. 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.

SECTORIZACIÒN DE LAS PETICIONES

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Sector Administrativo y Normativo	0	0%
Sector Gestión Pública	33	13%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	2%
Sector Hacienda	6	2%
Sector Planeación	8	3%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%
Sector Educación	6	2%
Sector Salud	32	13%
Sector Integración Social	29	12%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%
Sector Ambiente	24	10%
Sector Hábitat.	3	1%
Sector Mujeres	0	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	95	38%
Sector Movilidad	6	2%
Sector Gobierno	0	0%
Total general	**247**	**100%**

Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se especifica la clasificación de los doscientos cuarenta y siete (247) 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 95 peticiones, equivalente al 38% lo que implica una disminución del 8% en el ingreso de solicitudes en comparación con el mes de febrero donde se tuvieron un total de requerimientos de 105, con porcentaje del 30%.

- Sector Gestión Pública con 33 requerimientos, equivalente al 13% de participación, comparado con el mes inmediatamente anterior, donde se recibieron 92 solicitudes con un 26% de participación, disminuyo notablemente la cantidad de requerimientos en el mes de marzo.

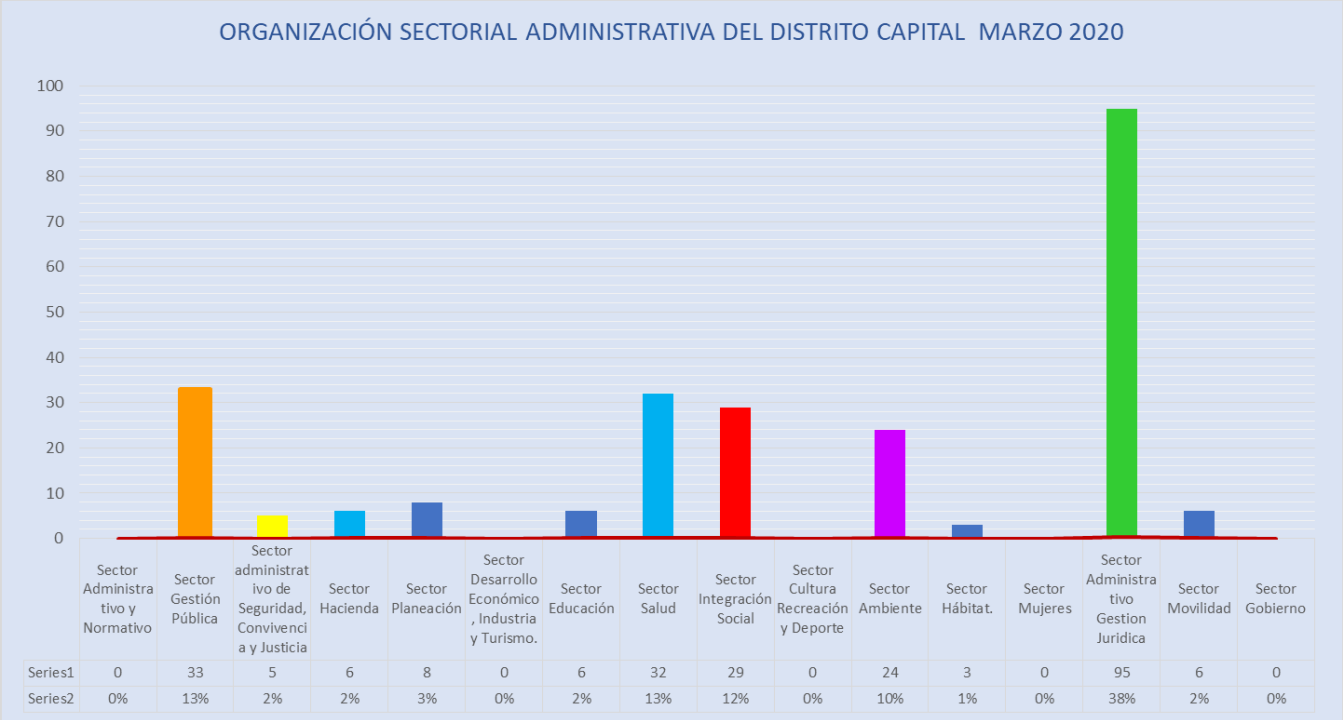
- Sector Salud con 32 requerimientos, equivalente al 13% de participación, comparado con el mes inmediatamente anterior, donde se recibieron 3 solicitudes con un 1% de participación, aumento notablemente la cantidad de requerimientos en el mes de marzo, esto debido al estado de pandemia por Covid 19 iniciada el 6 de marzo.

- Sector de Integración Social, con 29 peticiones equivalente al 12%, disminuyendo considerablemente con respecto al mes anterior (febrero) en donde se recibieron 63 solicitudes.

- Sector Ambiente, se recibieron 24 requerimientos equivalentes al 10% del total comparado con el mes anterior, se mantiene estable en sus requerimientos.

- Otros Sectores se mantienen estables y/o con bajos requerimientos, ocupando un 14% del total del 100%

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.



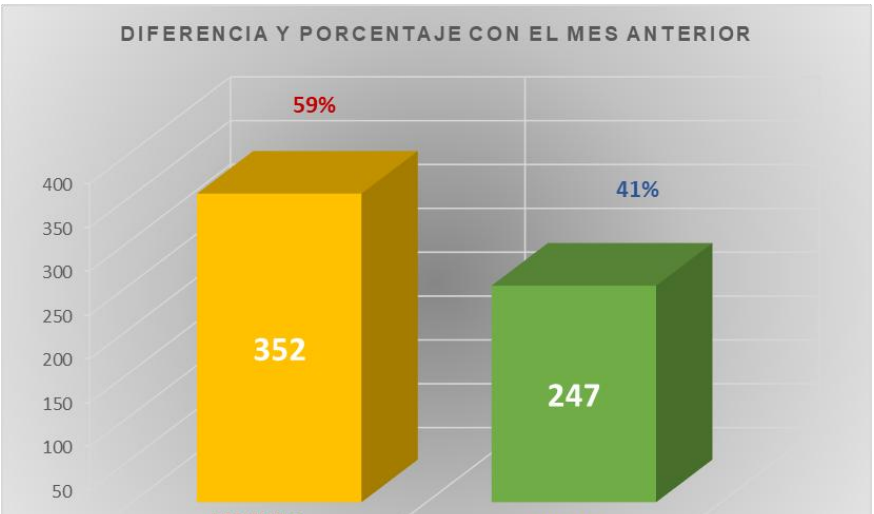
	Sector Administrativo y Normativo	Sector Gestión Pública	Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	Sector Hacienda	Sector Planeación	Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	Sector Educación	Sector Salud	Sector Integración Social	Sector Cultura Recreación y Deporte	Sector Ambiente	Sector Hábitat.	Sector Mujeres	Sector Administrativo Gestion Juridica	Sector Movilidad	Sector Gobierno
Series1	0	33	5	6	8	0	6	32	29	0	24	3	0	95	6	0
Series2	0%	13%	2%	2%	3%	0%	2%	13%	12%	0%	10%	1%	0%	38%	2%	0%

Grafica No. 3

DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FEBRERO	% PART	MARZO	% PART	DIFERENCIA	DIFERENCIA %
Administrativo y Normativo	2	1%	0	0%	2	1%
Sector Gestión Pública	92	26%	33	13%	59	13%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	11	3%	5	2%	6	1%
Sector Hacienda	10	3%	6	2%	4	0%
Sector Planeación	8	2%	8	3%	0	-1%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	1%	0	0%	2	1%
Sector Educación	5	1%	6	2%	-1	-1%
Sector Salud	3	1%	32	13%	-29	-12%
Sector Integración Social	63	18%	29	12%	34	6%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Ambiente	23	7%	24	10%	-1	-3%
Sector Hábitat.	3	1%	3	1%	0	0%
Sector Mujeres	13	4%	0	0%	13	4%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	105	30%	95	38%	10	-9%
Sector Movilidad	12	3%	6	2%	6	1%
Total general	**352**	**100%**	**247**	**100%**	**105**	**0%**

Cuadro No. 5

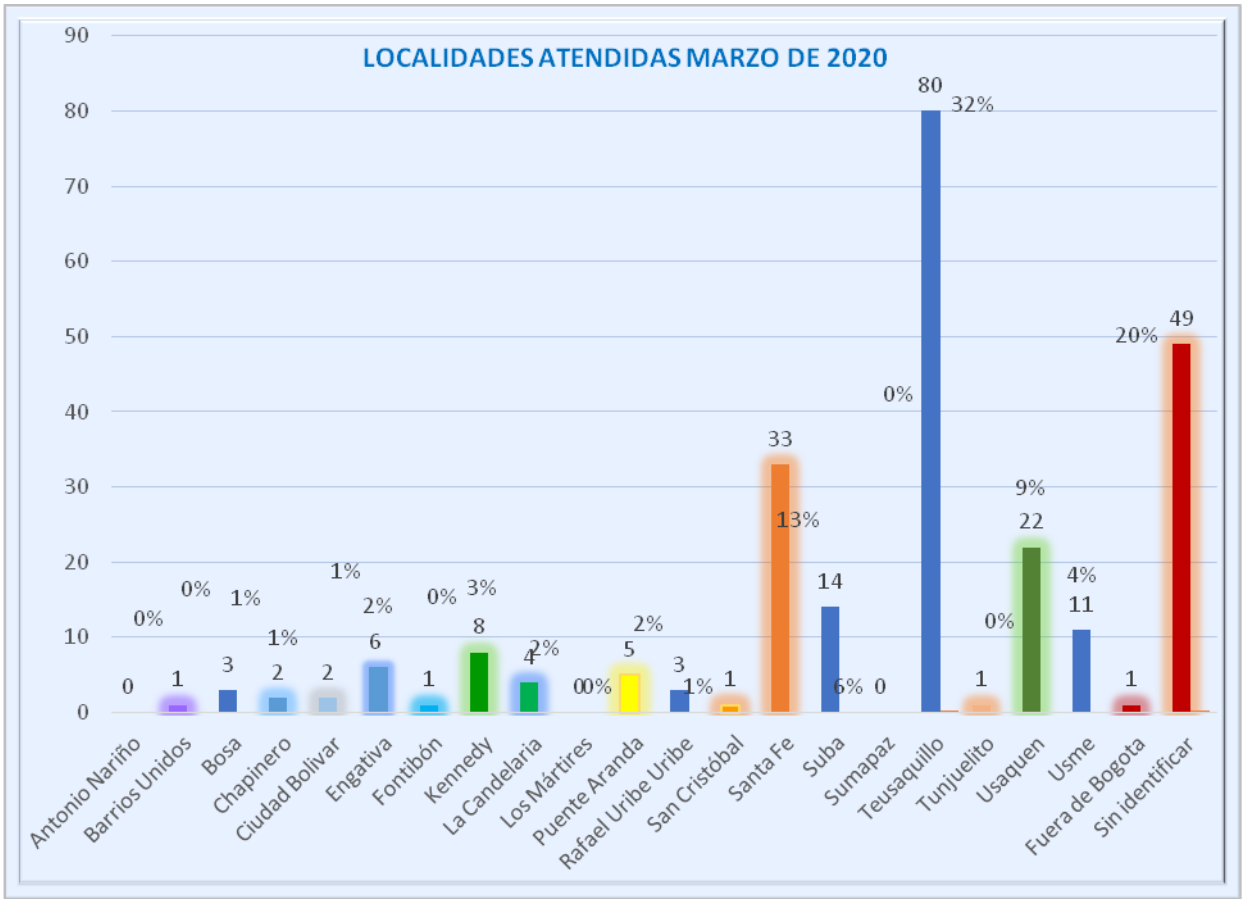


PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	1	0%
Bosa	3	1%
Chapinero	2	1%
Ciudad Bolivar	2	1%
Engativa	6	2%
Fontibón	1	0%
Kennedy	8	3%
La Candelaria	4	2%
Los Mártires	0	0%
Puente Aranda	5	2%
Rafael Uribe Uribe	3	1%
San Cristóbal	1	0%
Santa Fe	33	13%
Suba	14	6%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	80	32%
Tunjuelito	1	0%
Usaquen	22	9%
Usme	11	4%
Fuera de Bogota	1	0%
Sin identificar	49	20%
Total general	**247**	**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 247 solicitudes, 49 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 20% de participación; para este mes se referencian 80 solicitudes de la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del 32% un alza notable en comparación con el mes anterior, Santa Fe con 33 solicitudes correspondiente al 13% y Usaquén 22 solicitudes y un 9%, las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación.



Grafica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, la cual varía mes a mes, para el mes de Marzo se resalta en la barra azul la gran cantidad de solicitudes de la localidad de Teusaquillo, Santa Fe y Usaquén y en gran proporción el ítem de localidad sin identificar barra roja.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES

Antonio Nariño	0	Rafael Uribe Uribe	3
Barrios Unidos	1	San Cristóbal	1
Bosa	3	Santa Fe	33
Chapinero	2	Suba	14
Ciudad Bolivar	2	Sumapaz	0
Engativa	6	Teusaquillo	80
Fontibón	1	Tunjuelito	1
Kennedy	8	Usaquen	22
La Candelaria	4	Usme	11
Los Mártires	0	Soacha	0

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

CONCEJO DE BOGOTA D.C.

PROCESO ATENCION AL CIUDADANO

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

Código: ACPR001-FO2
Versión: 04
Fecha: 20 NOV. 2018

NUMERO RADICADO	FECHA	CEDULA	NOMBRE SOLICITANTE	CLASE DE SOLICITUD: CONSULTA	CLASE DE SOLICITUD: DERECHO DE PETICION	CLASE DE SOLICITUD: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE COPIA	CLASE DE SOLICITUD: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE INFORMACION	CLASE DE SOLICITUD: DERECHO DE PETICION - SOLICITUD DE COPIA - SOLICITUD DE INFORMACION	CLASE DE SOLICITUD: QUEJA	CLASE DE SOLICITUD: QUEJA - SOLICITUD DE INFORMACION	CLASE DE SOLICITUD: RECLAMO	CLASE DE SOLICITUD: RECLAMO - SOLICITUD DE INFORMACION	CLASE DE SOLICITUD: SOLICITUD DE INFORMACION	CLASE DE SOLICITUD: SUGERENCIA	SOLICITUD	FECHA INCORPORACION SIGA	CLASIFICACION: NL REQUERIMIENTO	CLASIFICACION: DEPENDENCIA	CLASIFICACION: CLASIFICACION	MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FECHA DE RTA.	DIAS PARA LA RESPUESTA
ER-6172	27/03/2020	51984855	BLANCA AURORA SANCHEZ			X									CORDIS ER-6172 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA QUE EL HC. FABIAN ANDRES PUENTES, PRESTE EL APOYO EN LOS REQUERIMIENTOS DIRIGIDOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO, TENIENDO EN CUENTA QUE AFECTA LA SALUD DE UNA MENOR DE EDAD.	3/03/2020	402363020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. FABIAN ANDRES PUENTES	MESA	RECIBIDO	Ciudad Bolívar	Sector Salud		
ER-6174	27/03/2020	13960884	CARLOS ALBERTO GARCIA RODRIGUEZ								X				CORDIS ER-6174 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA SE LE DE LA INFORMACION REQUERIDA CON RESPECTO AL PERSONAL DISTRITAL, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/03/2020	407312020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO	MESA	RECIBIDO	TEUSAQUILLO	Sector Gestión Pública		
ER-6175	27/03/2020	14000486	RICARDO JIMENEZ GALDERON			X									CORDIS ER-6175 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL INFORMA SOBRE PROBLEMATICA DE ORDEN DISCRIMINATORIA, QUE SE VIENE PRESENTANDO EN EL COLEGIO RESIDENCIAL, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	407462020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES, TENIENDO EN CUENTA QUE YA HA SIDO TRAMITADA A LAS ENTIDADES COMPETENCIAS	MESA	RECIBIDO	BOSA	Sector Hábitat		
ER-6183	27/03/2020	52750984	ADRIANA ROZO			X									CORDIS ER-6183 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA LE SEA ASIGNADO UN CUPO ESTUDIANTIL PARA SU HIJO, DE ACUERDO CON LOS ARGUMENTOS CONTENIDOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	407592020	SE ASIGNA A LA SECRETARIA DE EDUCACION Y SECRETARIA DE GOBIERNO PARA LO DE SU COMPETENCIA CON LA ALCALDIA LOCAL	EXTERNO	RECIBIDO	SIN IDENTIFICAR	Sector Educación		
ER-6184	27/03/2020		GABRIELA MARIA MORENO CTO								X				CORDIS ER-6184 DERECHO DE PETICION CON REFERENCIA: 1100-150/2020/02/03/01 DAÑOS CUMPLIMIENTO A LA ORDEN ATELICA JURIDICA, EMANADA POR LA PRIMERA SITE ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE REHABILITACION Y MANTENIMIENTO VIAL, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO DE LA UNIDAD, SOLICITA UN URGENTE ALIVIO, ATENDER LA CRITICA SITUACION DE PRESENTA DERRIZCOS A LA	3/03/2020	400423020	SE ASIGNA A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y PARA PERTINENTES	D. ADMINISTRATIVA	RECIBIDO	TEUSAQUILLO	Sector Administrativo Sector Justicia		
ER-6185	24/03/2020	17995385	ADALBER PRONAZA										X		CORDIS ER-6185 SE ADJUNTO TUTELA PROYECTO RIO BOGOTA, OBJETIVO: ANALIZAR UN MAYOR DISEÑO, RAPIDO PARA EL ECOSISTEMA Y MENOR COSTO EN EL TIEMPO PARA PONER A PUNTO LA BOCOTA HUMANA, PARTIDO VERDE. RAMAMA DOCUMENTOS ADJUNTOS	3/03/2020	400602020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES, TENIENDO EN CUENTA QUE YA HA SIDO TRAMITADA A LAS ENTIDADES COMPETENCIAS	DEFENSOR	RECIBIDO	SIN IDENTIFICAR	Sector Ambiente		
ER-6186	27/03/2020		DAGOBERTO RODRIGUEZ								X				CORDIS ER-6186 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA SE LE CERTIFIQUE QUE PARTIDOS POLITICOS, COALICIONES Y ORGANIZACIONES POLITICAS SE HAN DECLARADO EN INDEPENDENCIA Y EN OPOSICION A LA ALCALDIA DE BOGOTA Y DESDE QUE FECHA, Y DEMAS INTERROGANTES PLANTEADOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	401362020	SE ASIGNA A LA SECRETARIA GENERAL DEL CONCEJO DE BOGOTA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y PARA PERTINENTES	SECRETARIA	RECIBIDO	LA CANDELARIA	Sector Gestión Pública		
ER-6188	24/03/2020	7691340	CARLOS JULIO GUERRERO			X									CORDIS ER-6188 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA INFORMACION CON RESPECTO A LA LISTA DE BLINDAJES DE LA CONVOCATORIA 431 DE 2016, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	401362020	SE ASIGNA A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y PARA PERTINENTES	D. ADMINISTRATIVA	RECIBIDO	USAQUEN	Sector Administrativo Sector Justicia		
ER-6201	24/03/2020	4175720	BLANCA LIBIA CARDENAS Y OTRA					X							CORDIS ER-6201 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL HLAM DE LA APRETADA SOLICITAN VER LA SITUACION POR LA QUE ATRAVIESA ADELTA MAYOR, A QUIEN PRESENTAMOS EL LOA P. SE HA VENIDO CONOCIENDO CON LA PUEBLO PUBLICA A ESTA ARDIDA, QUIEN SE ENCUENTRA EN MALAR CONDICIONES DE SALUD, TENIENDO EN CUENTA LOS ARGUMENTOS DIRECTOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	401562020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO DE LA LOA P. PARA ALLAMA DE CONTROL INTERNO, Y SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO A LA HONORABLE CONCEJAL LUZ MARINA ROSAS	DEFENSOR	RECIBIDO	Usme	Sector Integración Social		
ER-6201	24/03/2020	4175720	BLANCA LIBIA CARDENAS Y OTRA					X							CORDIS ER-6201 DERECHO DE PETICION ENVIADO DEL CONGRESO DE LA REPUBLICA DANDO TRAMITADO AL REQUERIMIENTO NAGIADO POR MEDIO DEL CUAL HLAM DE LA APRETADA SOLICITAN SE AURA LA ATLIZACION POR LA QUE ATRAVIESA ADELTA MAYOR, A QUIEN PRESENTAMOS EL LOA P. SE HA VENIDO CONOCIENDO CON LA PUEBLO PUBLICA A ESTA ARDIDA, QUIEN SE ENCUENTRA EN MALAR CONDICIONES DE SALUD, TENIENDO EN CUENTA LOS ARGUMENTOS DIRECTOS EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	402123020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO DE LA LOA P. PARA ALLAMA DE CONTROL INTERNO, Y SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO A LA HONORABLE CONCEJAL LUZ MARINA ROSAS	DEFENSOR	RECIBIDO	Usme	Sector Integración Social		
6189	24/03/2020	52360855	MERCY PAOLA NAVIDO								X				CORDIS ER-6189 DERECHO DE PETICION, EL CIUDADANO DIEGO ALEJANDRO MALDONADO ROLDAN, CON CEDULA DE CIUDADANIA 1020806140 NATURALIZADO EN TORONTO, CANADA, LAS PRIMAS Y LA DEPENDENCIA DONDE PUEDO LABORO SI SE HUBIERE BECO	3/03/2020	398160020	SE ASIGNA A LA DIRECCION ADMINISTRATIVA PARA LO DE SU COMPETENCIA Y PARA PERTINENTES	D. ADMINISTRATIVA	WEB ALCALDIA	SIN IDENTIFICAR	Sector Administrativo Sector Justicia		
ER-6101	24/03/2020	52364868	ALFRED ACOSTA POMERO								X				CORDIS ER-6101 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DE LA CUAL SOLICITA INFORMACION SOBRE LAS RELACIONES CON LOS ALIANZAS POSTULADOS A CABILDANTES, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	413792020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO DE LA CORPORACION Y A LA OFICINA DE COMUNICACIONES PARA SU RESPUESTA, DE ACUERDO CON SUS DOCUMENTOS ADJUNTOS	COMUNICACIONES SECRETARIA	WEB ALCALDIA	SIN IDENTIFICAR	Sector Administrativo Sector Justicia		
6188			JOSE PABLO REINA								X				SOLICITA INFORMACION DEL CONTRATO CUYO OBJETO SE REFIERE A LA COMPRA E INSTALACION DE PERSIANAS, PASACALLES Y VALLAS AZULES, PARA ALGUNAS UNA DE LA CIUDAD	3/03/2020	413442020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO DE LA CORPORACION, AL CONCEJO DE BOGOTA, A LA SECRETARIA DE INFORMACION, SECRETARIA DE EDUCACION, PERSONERIA UNIDUNA, Y CONTRALORIA PERSONERIA UNIDUNA DISTRITAL, DE ACUERDO CON SUS DOCUMENTOS ADJUNTOS	EXTERNO	WEB ALCALDIA	SIN IDENTIFICAR	Sector Ambiente		
ER-6176	27/03/2020	5218 1873	ALEXANDRA CONSUELO VIVAR V		X										CORDIS ER-6176 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL LA PETICIONARIA PRESENTA UNA SERIE DE ANOMALIAS QUE PRESENTAMOS EN UNAS PRESTADO EN EL HOGAR INFANTIL, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	414790020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO DE LA CONTRALORIA PERSONERIA UNIDUNA DISTRITAL, SED MINED AL SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL	MESA	RECIBIDO	TEUSAQUILLO	Sector Integración Social		
ER-6018	24/03/2020	39752059	MAYRA LILIAN LOPEZ VARGAS	X											CORDIS ER-6018 DERECHO DE PETICION POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCION DERIVADOS POR LA PETICIONARIA, TENIENDO EN CUENTA LO RELATADO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/03/2020	415222020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO DE LA CONTRALORIA PERSONERIA UNIDUNA DISTRITAL, SED MINED AL SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL	REPETIDO	RECIBIDO	USME	Sector Planeación		
ER-6018	24/03/2020	39752059	MAYRA LILIAN LOPEZ VARGAS	X											CORDIS ER-6018 DERECHO DE PETICION POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCION DERIVADOS POR LA PETICIONARIA, TENIENDO EN CUENTA LO RELATADO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/03/2020	415362020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO DE LA CONTRALORIA PERSONERIA UNIDUNA DISTRITAL, SED MINED AL SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL	REPETIDO	RECIBIDO	USME	Sector Planeación		
ER-6018	24/03/2020	39752059	MAYRA LILIAN LOPEZ VARGAS	X											CORDIS ER-6018 DERECHO DE PETICION POR PRESUNTOS ACTOS DE CORRUPCION DERIVADOS POR LA PETICIONARIA, TENIENDO EN CUENTA LO RELATADO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/03/2020	415362020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO DE LA CONTRALORIA PERSONERIA UNIDUNA DISTRITAL, SED MINED AL SECRETARIA DE EDUCACION DISTRITAL	MESA	RECIBIDO	USME	Sector Planeación		
ER-6048	24/03/2020	79277236	MELSON JULIAN VALDELOUR PARD, ROLAN			X									CORDIS ER-6048 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425652020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. RAFAEL ROLAN	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6045	24/03/2020	79277236	ANDRES CHIZAMA NIÑO			X									CORDIS ER-6045 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425642020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. ANDRES CHIZAMA	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6044	24/03/2020	79277236	JULIAN DAVID RODRIGUEZ			X									CORDIS ER-6044 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425672020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. JULIAN DAVID RODRIGUEZ	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6043	24/03/2020	79277236	MARIA FERNANDA ROLAN			X									CORDIS ER-6043 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425682020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. MARIA FERNANDA ROLAN	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6042	24/03/2020	79277236	DIANA MARCELA DAVID			X									CORDIS ER-6042 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425732020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. DIANA MARCELA DAVID	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6041	24/03/2020	79277236	RUBEN DARIO TORRADO			X									CORDIS ER-6041 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425772020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. RUBEN DARIO TORRADO	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6040	24/03/2020	79277236	ARMANDO GUTIERREZ			X									CORDIS ER-6040 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425802020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. ARMANDO GUTIERREZ	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6039	24/03/2020	79277236	CARLOS ALBERTO CARRILLO			X									CORDIS ER-6039 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425832020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. CARLOS ALBERTO CARRILLO	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6034	24/03/2020	79277236	YEFFER VEGA			X									CORDIS ER-6034 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425862020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. YEFFER VEGA	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6037	24/03/2020	79277236	MARIA VICTORIA VARGAS			X									CORDIS ER-6037 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425892020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. MARIA VICTORIA VARGAS	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6036	24/03/2020	79277236	RONAIN ARIAS			X									CORDIS ER-6036 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA AUDIENCIA PUBLICA PARA POBLACION DE PERSONAS IN CONDICION DE DISCAPACIDAD, SUB FAMILIAR, CUIDADORES Y DEMAS, POR LO QUE SE POSIBILA DISPOSICION DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425942020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. RONAIN ARIAS	MESA	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Salud		
ER-6001	20/03/2020	52404858	ANDREA MURCIA RODRIGUEZ			X									CORDIS ER-6001 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA APOYO POR PARTE DEL CONCEJAL ANDRES PAOLO PALA CONTUNAR CON EL PROYECTO QUE PRESENTA DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO	3/03/2020	425572020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO A LA HC. ANDREA PADILLA	CARLOS	RECIBIDO	SUBA	Sector Educación		
ER-6002	20/03/2020		ANDRES JULIAN TRIANA			X									CORDIS 6002 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL CIRCEA MATUACIONA A LAS REUNIONES PARA LA SOCIALIZACION DE LA MESA SECTORIAL DE MARGADEL, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS	3/03/2020	425972020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES	MARLEN	RECIBIDO	SUBA	Sector Educación		
ER-6001	20/03/2020		ANDRES JULIAN TRIANA			X									CORDIS 6001 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL CIRCEA MATUACIONA A LAS REUNIONES PARA LA SOCIALIZACION DE LA MESA SECTORIAL DE MARGADEL, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN LOS DOCUMENTOS ADJUNTOS	3/03/2020	424102020	SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES	MARLEN	RECIBIDO	SUBA	Sector Educación		
ER-6005	20/03/2020	51740542	ESPERANZA SUSTAMANTE GONZALEZ				X								CORDIS 6005 derecho de peticion por medio del cual SOLICITA PARTICIPAR EN LA POLITICA INTERNAL CAROLIANA DEL CONCEJAL GERMAN GARCIA, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425042020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO Y SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES Y POSTERIOR RAMO AL HC. GERMAN GARCIA	MARLEN	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Gestión Pública		
ER-6005	20/03/2020		ESPERANZA SUSTAMANTE GONZALEZ				X								CORDIS 6005 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SOLICITA PARTICIPAR EN LA POLITICA INTERNAL CAROLIANA DEL CONCEJAL GERMAN GARCIA, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425182020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO Y SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES	MARLEN	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Gestión Pública		
ER-6000	27/03/2020		JOAQUIN SEBASTIAN DAVANTE		X										CORDIS 6000 DERECHO DE PETICION POR MEDIO DEL CUAL SE LE NOMBRE DE LA COMUNIDAD DEL BARRIO VILLA CLARA, PLANTEA ALGUNOS INCONVENIENTES QUE SE VENIAN PRESENTADO EN EL SECTOR DE PANDITIA, DE ACUERDO CON LO DIRECTO EN EL DOCUMENTO ADJUNTO.	3/03/2020	425902020	SE TRANSFIERE POR DEPENDENCIAS DEL PRIMERO Y SE ASIGNA A LA MESA DIRECTIVA PARA SU CONOCIMIENTO Y PARA PERTINENTES	CARLOS	RECIBIDO	SUMAPAZ	Sector Planeación		

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

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

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE MARZO DE 2020

Con el fin de dar continuidad a las acciones que el Concejo de Bogotá, D.C., ha venido adelantando con el **Instituto Nacional para Ciegos – INCI**, se realizó recorrido por las instalaciones de la sede de la Corporación - Sede principal y CAD, el día 12 de marzo de 2020.

Se verificaron las condiciones de accesibilidad y señalización en el espacio físico para las personas con discapacidad visual, con el fin de atender las sugerencias y de esta manera se tomar las decisiones pertinentes en cuanto al cumplimento de la normatividad que se exige en las instituciones públicas para la población con esta discapacidad.

Para tal fin, se recibió la Orientación del Instituto Nacional para Ciegos – INCI en cuanto a la organización, planeación y ejecución de las políticas públicas, dirigidas a la inclusiva de las personas con discapacidad visual y el fortalecimiento de la movilización y su participación para el ejercicio de los derechos de esta población. El resultado de la visita será enviado por parte de la Asesora de INCI, a la oficina de Atención al Ciudadano.

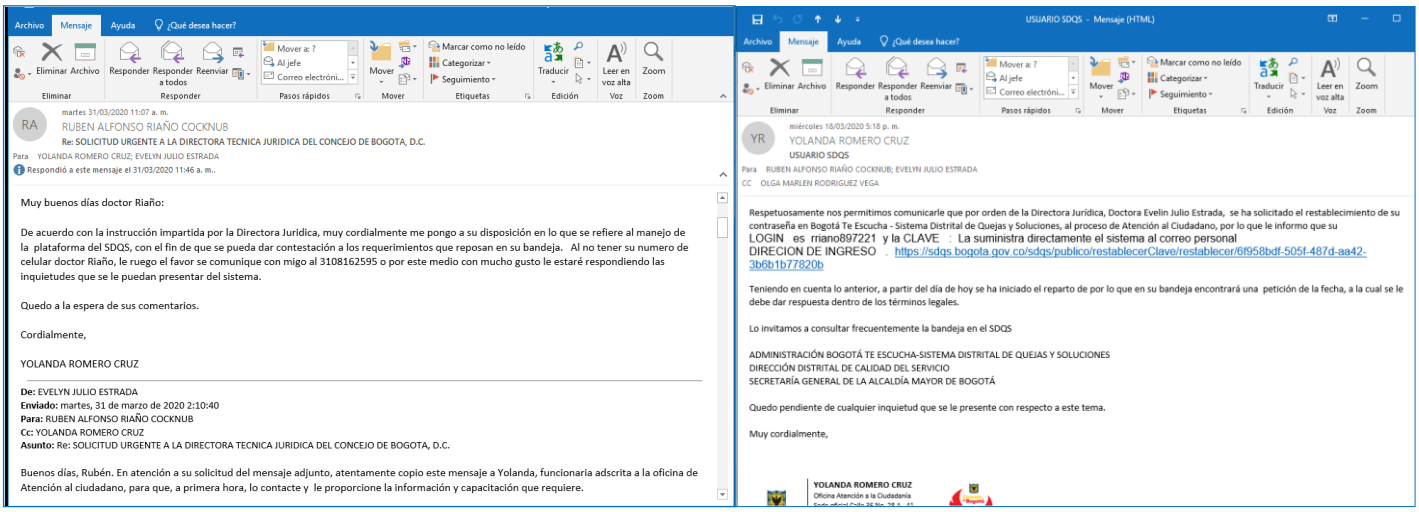
Atendiendo los requerimientos realizados por la Veedurías Distrital, se realiza solicitud de asignación de una línea de atención Telefónica móvil con plan de datos para la participación ciudadana, la cual se encuentra en el Plan de Acción de 2020, para fortalecer la gestión y participación ciudadana.

Capacitación y Asignación de usuarios SDQS a la Alta Dirección, con la entrada en vigencia del nuevo periodo constitucional en el Concejo de Bogotá, se asignan usuarios a los funcionarios elegidos para ocupar los cargos de Secretario General, subsecretarios de las Comisiones primera Segunda y Tercera, así como los asignados como Directores, de procesos; Directores Administrativo, Financiero y Jurídico y los Jefes de oficinas asesoras Planeación y Comunicaciones.

Reinducción Funcionarios, se realizó capacitación a los funcionarios según solicitud del Grupo de Atención al Ciudadano y la cual fue programada con la subdirección de Capacitación de la Alcaldía Mayor el 12 de Marzo de 2020 vía correo electrónico. Se entregó información e inducción al personal ingresado al Grupo de Atención al Ciudadano con respecto al sistema de Bogotá te escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas (SDQS).

Para tal efecto, la funcionaria Yolanda Romero Cruz, se puso en contacto con el funcionario Rubén Alfonso Riaño Cocknub por medios digitales y entregó M**anual del usuario - funcionario Sistema**
Distrital para la Gestión de peticiones ciudadanas y guio sobre el manejo de la plataforma del SDQS, con el fin de que se pueda dar contestación a los requerimientos que se asignan en la Bandeja de entrada de peticiones. (Se deja evidencia en el correo enviado al funcionario el martes 31 de marzo de 2020.

Igualmente se asigna y/o reactiva usuario y contraseña para el ingreso al sistema SDQS y se entrega el enlace (ruta) de acceso al aplicativo. Cabe resaltar, que estas acciones se realizaron dentro de las medidas de aislamiento Decretada por el Gobierno Nacional y con el ánimo y el compromiso de dar continuidad a la atención al ciudadano de manera ininterrumpida.


martes 31/03/2020 11:07 a. m.
RUBEN ALFONSO RIAÑO COCKNUB
Re: SOLICITUD URGENTE A LA DIRECTORA TECNICA JURIDICA DEL CONCEJO DE BOGOTA, D.C.
Para YOLANDA ROMERO CRUZ; EVELYN JULIO ESTRADA
Respondió a este mensaje el 31/03/2020 11:46 a. m..

Muy buenos días doctor Riaño:

De acuerdo con la instrucción impartida por la Directora Jurídica, muy cordialmente me pongo a su disposición en lo que se refiere al manejo de la plataforma del SDQS, con el fin de que se pueda dar contestación a los requerimientos que reposan en su bandeja. Al no tener su numero de celular doctor Riaño, le ruego el favor se comunique con migo al 3108162595 o por este medio con mucho gusto le estaré respondiendo las inquietudes que se le puedan presentar del sistema.

Quedo a la espera de sus comentarios.

Cordialmente,

YOLANDA ROMERO CRUZ

De: EVELYN JULIO ESTRADA
Enviado: martes, 31 de marzo de 2020 2:10:40
Para: RUBEN ALFONSO RIAÑO COCKNUB
Cc: YOLANDA ROMERO CRUZ
Asunto: Re: SOLICITUD URGENTE A LA DIRECTORA TECNICA JURIDICA DEL CONCEJO DE BOGOTA, D.C.

Buenos días, Rubén. En atención a su solicitud del mensaje adjunto, atentamente copio este mensaje a Yolanda, funcionaria adscrita a la oficina de Atención al ciudadano, para que, a primera hora, lo contacte y le proporcione la información y capacitación que requiere.

USUARIO SDQS - Mensaje (HTML)
miércoles 18/03/2020 5:18 p. m.
YOLANDA ROMERO CRUZ
USUARIO SDQS
Para RUBEN ALFONSO RIAÑO COCKNUB; EVELYN JULIO ESTRADA
CC OLGA MARLEN RODRIGUEZ VEGA

Respetuosamente nos permitimos comunicarle que por orden de la Directora Jurídica, Doctora Evelin Julio Estrada, se ha solicitado el restablecimiento de su contraseña en Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, al proceso de Atención al Ciudadano, por lo que le informo que su LOGIN es rriano897221 y la CLAVE : La suministra directamente el sistema al correo personal DIRECION DE INGRESO . https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/restablecerClave/restablecer/6f958bdf-505f-487d-aa42-3b6b1b77820b

Teniendo en cuenta lo anterior, a partir del día de hoy se ha iniciado el reparto de por lo que en su bandeja encontrará una petición de la fecha, a la cual se le debe dar respuesta dentro de los términos legales.

Lo invitamos a consultar frecuentemente la bandeja en el SDQS

ADMINISTRACIÓN BOGOTÁ TE ESCUCHA-SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES
DIRECCIÓN DISTRITAL DE CALIDAD DEL SERVICIO
SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

Quedo pendiente de cualquier inquietud que se le presente con respecto a este tema.

Muy cordialmente,

YOLANDA ROMERO CRUZ
Oficina Atención a la Ciudadanía

Cabe resaltar, que este procedimiento se aplicó para el contratista Gonzalo Valvuena Oñate asignado al Grupo de atención al ciudadano bajo el contrato No. 200083-0-2020.

Recomendaciones y Conclusiones.

1. 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 realizo 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

2. 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.

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. 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.

5. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, ha venido desarrollando un protocolo para el análisis de calidad, calidez y oportunidad de las respuestas y trámites efectuados por las diferentes entidades frente a los requerimientos presentados por la ciudadanía.

6. 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 que se definen así:

   - **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.

   - **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en un lenguaje comprensible.

- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

- **OPORTUNIDAD:** Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).

7. 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 de 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.

8. Se recomienda crear campañas publicitarias buscando que los ciudadanos conozcan la Misión del Concejo de Bogotá, con el fin de evitar solicitudes que no pueden ser resueltas por las dependencias de la Entidad debido a que no son de su competencia.

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 A Muñoz – Yolanda Romero
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega