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

ATENCION A LA CIUDADANIA


INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 31 DE OCTUBRE 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 octubre 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 octubre, los cuales ascienden a 174 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 octubre.

	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 septiembre 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 octubre se recibieron 37 peticiones equivalente al 21% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 27 recibidas el mes anterior. El ítem se sube, pero 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 octubre 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, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de octubre se recibieron 137 peticiones, que equivalen al 79%, El ítem se mantiene estable, 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. En el mes de octubre, 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.

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 octubre 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:

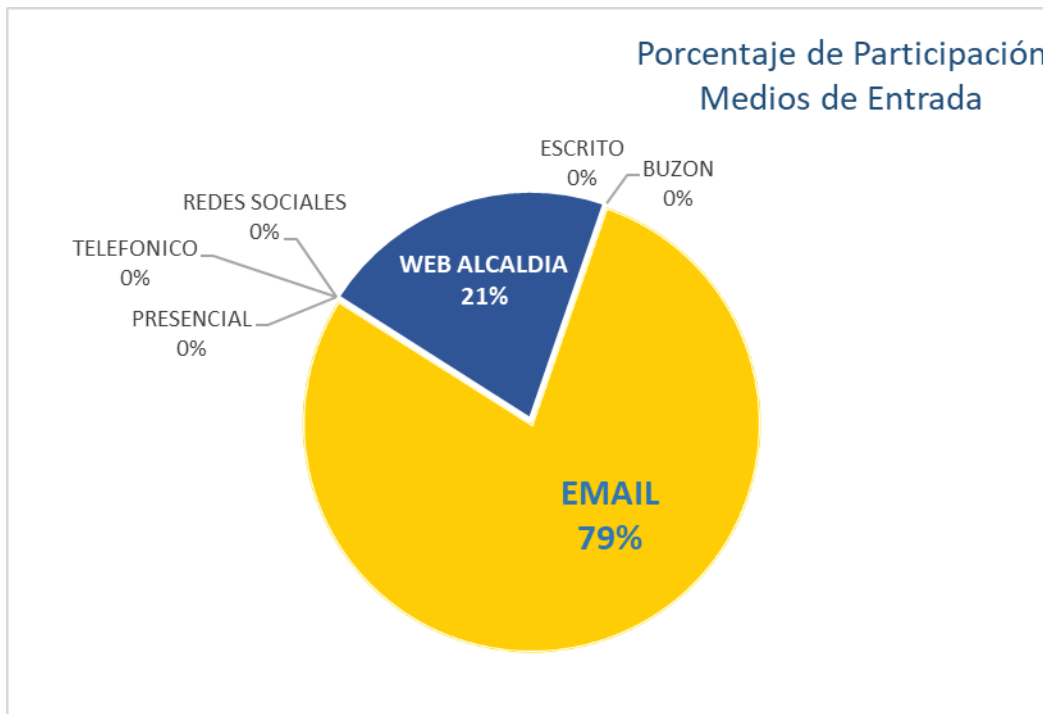
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	137	79%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	37	21%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	174	99%

Cuadro No. 1

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


En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de octubre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 137 peticiones que corresponden al 79% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 37 peticiones que corresponden al 21%, de las solicitudes de los ciudadanos, descendiende en cantidad de solicitudes con respecto al mes anterior, pero los porcentajes de utilización se mantienen estables, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de octubre, se recibieron ciento setenta y cuatro (174) peticiones, descendiendo ligeramente con respecto al mes de septiembre (195), los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que *“con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”*

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

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el siguiente Cuadro No. 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 octubre.

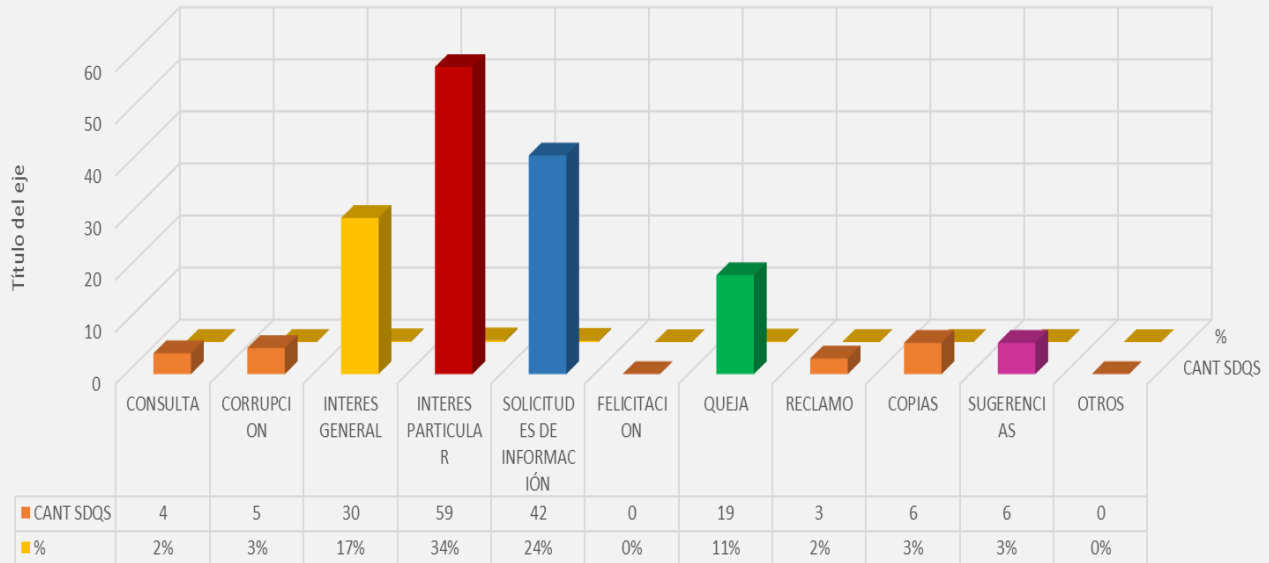
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS OCTUBRE DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	4	2%
CORRUPCION	5	3%
INTERES GENERAL	30	17%
INTERES PARTICULAR	59	34%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	42	24%
FELICITACION	0	0%
QUEJA	19	11%
RECLAMO	3	2%
COPIAS	6	3%
SUGERENCIAS	6	3%
OTROS	0	0%
TOTAL	174	100%

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 octubre de 2020, son los Derechos de petición de interés Particular con 59 solicitudes y un 34% de participación, las solicitudes de Información con 42 solicitudes y 24% de participación y los Derechos de Petición de Interés General con 30 con un 17% de participación.

Los efectos de la cuarentena y la medida de aislamiento selectivo y sostenible, Decretada por el Gobierno Nacional, afectan considerablemente todos los ítems de solicitudes y peticiones por parte de la ciudadanía, en las tipologías de los SDQS registrados por los diferentes medios de comunicación.


TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes octubre, se puede visualizar como los ítems de Derechos de petición de interés Particular, las solicitudes de Información y los Derechos de Petición de Interés General, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la 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 16

SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

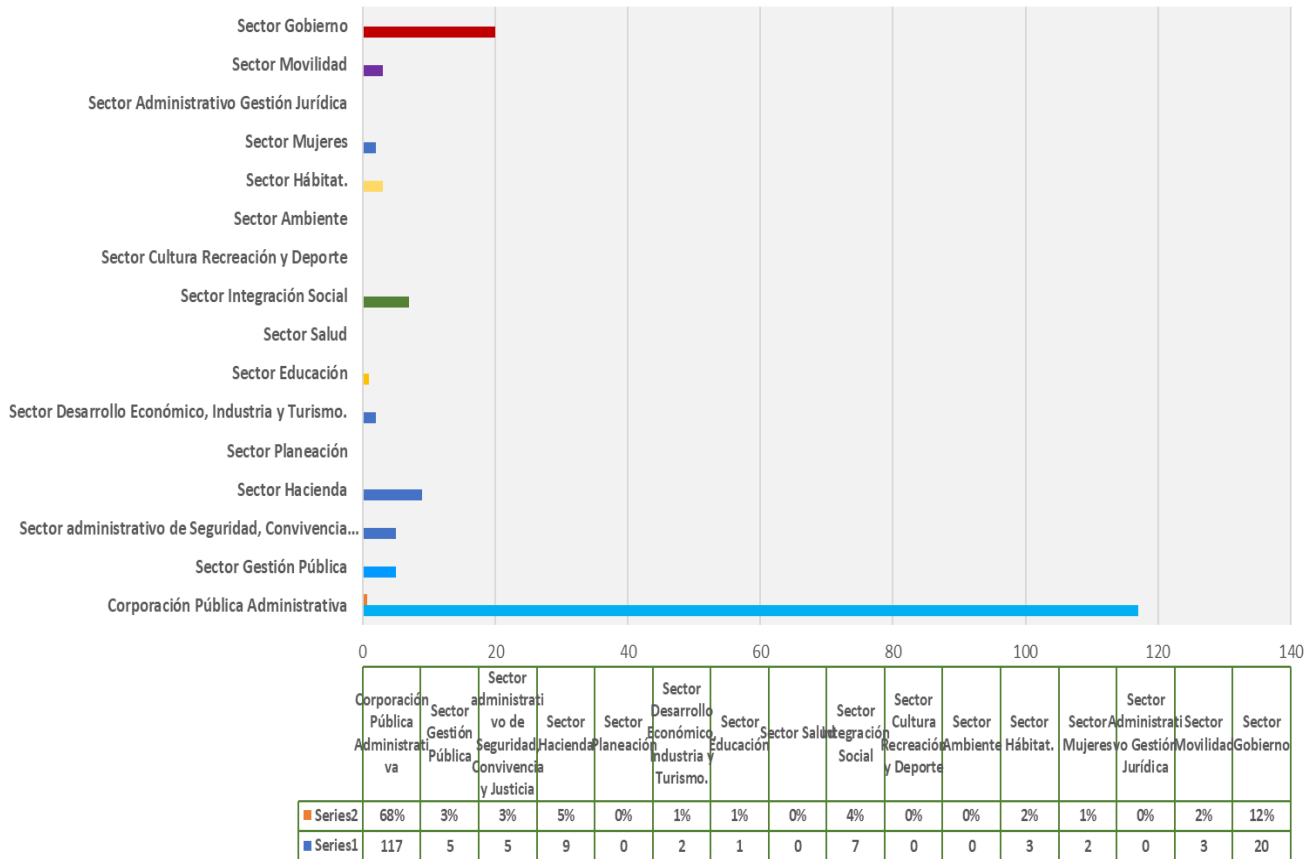
ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Corporación Pública Administrativa	117	68%
Sector Gestión Pública	5	3%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	3%
Sector Hacienda	9	5%
Sector Planeación	0	0%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	2	1%
Sector Educación	1	1%
Sector Salud	0	0%
Sector Integración Social	7	4%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%
Sector Ambiente	0	0%
Sector Hábitat.	3	2%
Sector Mujeres	2	1%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%
Sector Movilidad	3	2%
Sector Gobierno	20	12%
Total general	174	100%

Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se especifica la clasificación de ciento setenta y cuatro (174) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), los asuntos y sectores más solicitados fueron:


- Corporación Pública Administrativa, (Concejo de Bogotá) 117 solicitudes y un porcentaje de participación del 68%, demuestran la gestión de la atención a los requerimientos a los ciudadanos desde la Corporación sigue estable en comparación con el mes de septiembre.
- El Sector de la Gobierno, con 20 solicitudes y un porcentaje del 12% se mantiene estable, comparado con el mes anterior.
- El Sector del Hacienda, con 9 peticiones, sube con respecto al mes de septiembre con un porcentaje de participación del 5%

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL OCTUBRE 2020



Grafica No. 3

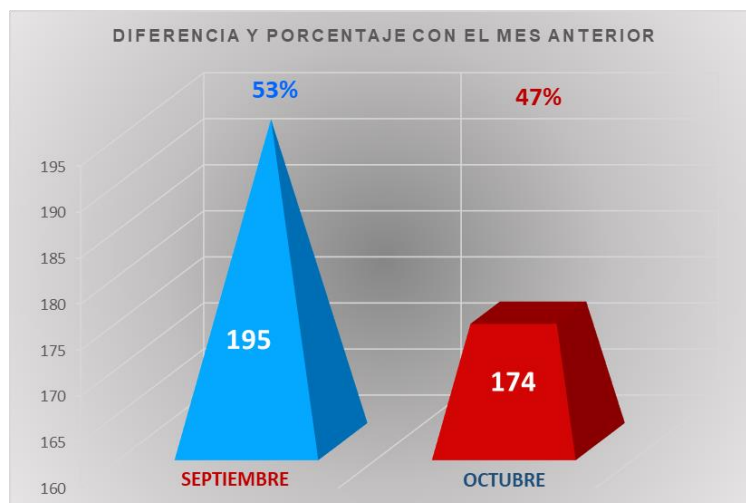
En la Grafica No. 3, se visualiza el crecimiento de las solicitudes realizadas a la Corporación, se han aumentado en forma considerable, 117 peticiones gestionadas por el Concejo de Bogotá que representa un 68% de la solicitudes realizadas en el mes de octubre, el sector de Sector de Gobierno con 20 y Hacienda con 9 solicitudes conforman los tres sectores con más solicitudes en el mes de Octubre, para los otros sectores podemos hacer un análisis estable en cuanto al ingreso de solicitudes del mes anterior y a pesar de las necesidades que se desprenden de las medidas de aislamiento preferidas por el gobierno a causa de la pandemia de Covid 19.


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

DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	SEPTIEMBRE	% PART	OCTUBRE	% PART	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Corporación Pública Administrativa	128	78%	117	68%	11	21%
Sector Gestión Pública	6	4%	5	3%	1	1%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	3%	5	3%	0	1%
Sector Hacienda	1	1%	9	5%	-8	-4%
Sector Planeación	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%	2	1%	-2	-1%
Sector Educación	1	1%	1	1%	0	0%
Sector Salud	1	1%	0	0%	1	1%
Sector Integración Social	3	2%	7	4%	-4	-2%
Sector Cultura Recreación y Deporte	2	1%	0	0%	2	1%
Sector Ambiente	2	1%	0	0%	2	1%
Sector Hábitat.	20	12%	3	2%	17	11%
Sector Mujeres	1	1%	2	1%	-1	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%	0	0%	0	0%
Sector Movilidad	9	5%	3	2%	6	4%
Sector Gobierno	16	10%	20	12%	-4	0%
Total general	195	118%	174	84%	21	34%

Cuadro No. 5

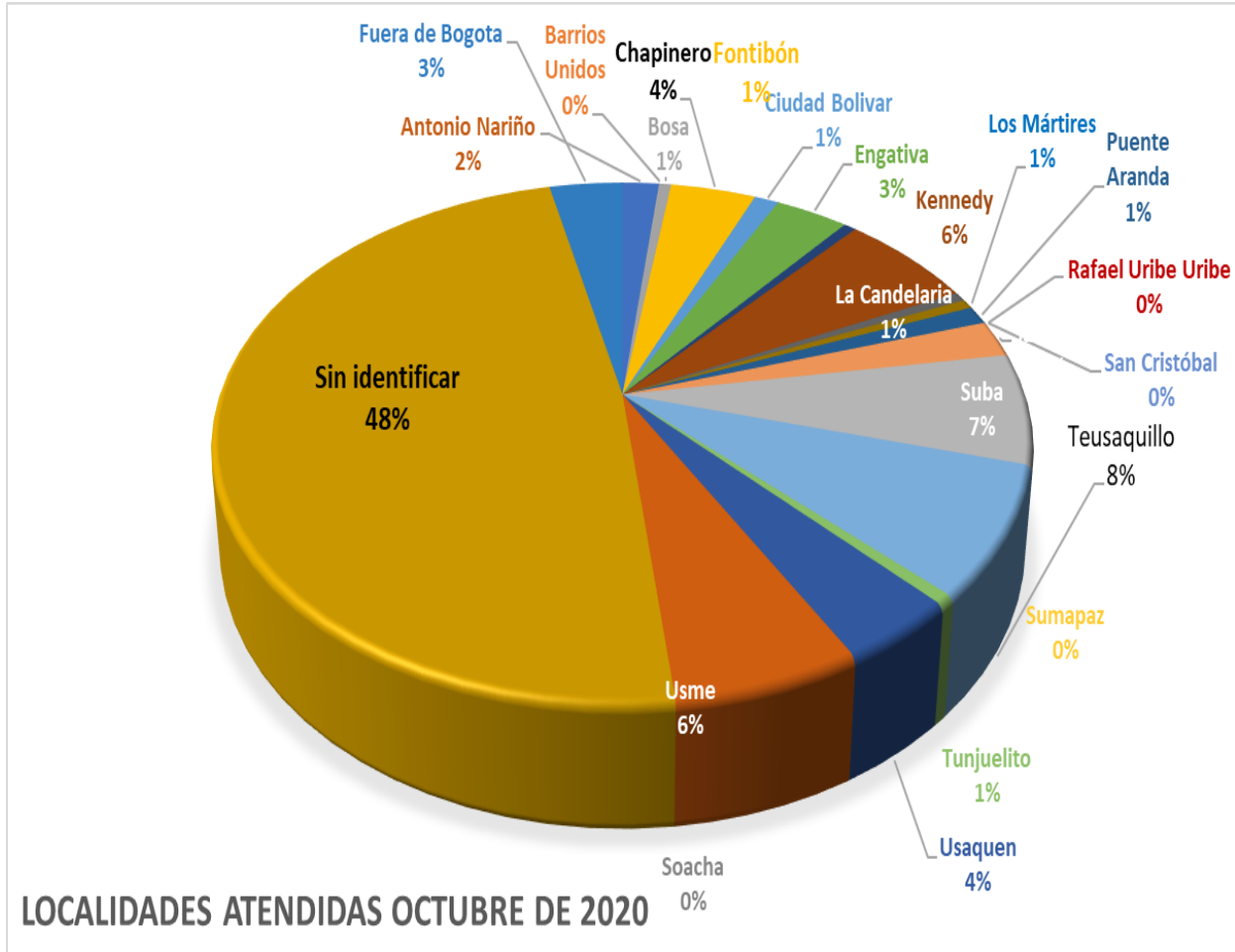


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 16

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	3	2%
Barrios Unidos	0	0%
Bosa	1	1%
Chapinero	7	4%
Ciudad Bolívar	2	1%
Engativá	6	3%
Fontibón	1	1%
Kennedy	11	6%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	2	1%
Rafael Uribe Uribe	0	0%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	4	2%
Suba	12	7%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	14	8%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	7	4%
Usme	11	6%
Soacha	0	0%
Sin identificar	84	48%
Fuera de Bogotá	6	3%
Total general	174	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 174 solicitudes, 84 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 48% de participación; las Localidades de Suba con 12 solicitudes y un 7% de participación, Teusaquillo 14 solicitudes, Kennedy y Usme con 11 peticiones y porcentaje del 6% son las localidades con más participación, el 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 Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para octubre se resalta el porcentaje del 48% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

Lo anterior teniendo en cuenta que los requerimientos se han recibido por medios electrónicos, lo que hace que los peticionarios, presten menos importancia a la geo-referenciación, toda vez que suponen, se debe enviar las respuestas a los correos de donde salió el requerimiento.

PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



■ Antonio Nariño	3	■ Rafael Uribe Uribe	0
■ Barrios Unidos	0	■ San Cristóbal	0
■ Bosa	1	■ Santa Fe	4
■ Chapinero	7	■ Suba	12
■ Ciudad Bolívar	2	■ Sumapaz	0
■ Engativa	6	■ Teusaquillo	14
■ Fontibón	1	■ Tunjuelito	1
■ Kennedy	11	■ Usaquén	7
■ La Candelaria	0	■ Usme	10
■ Los Mártires	1	■ Soacha	0
■ Puente Aranda	2	■ Sin identificar	84



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014


PÁGINA 13 de 16

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

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.														PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO			Código: AC-PR001-F02					
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES OCTUBRE 2020														Versión: 00								
														Fecha: 20 NOV 2018								
NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD										FECHA INSCRIPCIÓN SOLIC.	CLASIFICACION		MEDIO DE ENTREGA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 287 de 2006)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN		
		C	R	Q	R	S	R	R	R	R	R		R	R							R	R
EMAIL	01-10-20	X												01-10-20	2653942020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	La Candelaria	Corporación Pública Administrativa	24/11/2020	9/10/2020	8
WEB	02-10-20				X									03-10-20	2659262020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	USMC	Corporación Pública Administrativa	18/11/2020	29/10/2020	26
EMAIL	30-09-20										X			01-10-20	2682952020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Kennedy	Corporación Pública Administrativa	30/10/2020	15/10/2020	15
EMAIL	30-09-20				X									01-10-20	2683382020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Puero de Bogotá	Corporación Pública Administrativa	17/11/2020	2/10/2020	2
EMAIL	01-10-20										X			01-10-20	2683852020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	SUSA	Corporación Pública Administrativa	17/11/2020	7/10/2020	7
EMAIL	01-10-20										X			01-10-20	2684102020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	30/10/2020	7/10/2020	6
EMAIL	01-10-20										X			01-10-20	2684372020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	30/10/2020	5/10/2020	5
EMAIL	01-10-20										X			01-10-20	2684562020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Engativá	Corporación Pública Administrativa	30/10/2020	15/10/2020	15
WEB	02-10-20				X									03-10-20	2703442020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Usaquén	Sector Gobierno	18/11/2020	7/10/2020	4
EMAIL	03-10-20										X			03-10-20	2704462020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	SUSA	Corporación Pública Administrativa	3/11/2020	4/11/2020	32
EMAIL	01-10-20											X		03-10-20	2704582020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Usaquén	Corporación Pública Administrativa	18/11/2020	30/10/2020	28
EMAIL	01-10-20						X							03-10-20	2704612020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Kennedy	Corporación Pública Administrativa	18/11/2020	7/10/2020	5
EMAIL	02-10-20										X			03-10-20	2704752020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	SANTA FE	Corporación Pública Administrativa	3/11/2020	15/10/2020	13
WEB	05-10-20						X							05-10-20	2709752020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Chaparral	Sector Integración Social	19/11/2020	29/10/2020	24
EMAIL	5 OC										X			05-10-20	2716282020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Chaparral	Corporación Pública Administrativa	4/11/2020	9/10/2020	5
EMAIL	03-10-20						X							05-10-20	2717442020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	BOSA	Sector Gobierno	19/11/2020	7/10/2020	2
EMAIL	02-10-20											X		05-10-20	2718082020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Nequepeño	Corporación Pública Administrativa	19/11/2020	15/10/2020	10
EMAIL	04-10-20			X										05-10-20	2718512020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	19/11/2020	9/11/2020	35
EMAIL	04-10-20										X			05-10-20	2718942020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Antonio Nariño	Corporación Pública Administrativa	4/11/2020	22/10/2020	17
EMAIL	04-10-20				X									05-10-20	2719312020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	19/11/2020	7/10/2020	3
EMAIL	05-10-20										X			05-10-20	2719692020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin Identificar	Corporación Pública Administrativa	4/11/2020	15/10/2020	11

VISITA A BUZONES

No se ha tenido la oportunidad de hacer las visitas correspondientes a los buzones, que se realizaban todos los miércoles de cada semana, junto con el Proceso de Correspondencia, con el fin de levantar las actas (Formato AC-PR001-F04), de los (3) buzones; los cuales dos (2) se encuentran ubicados en la Corporación y uno (1) en el edificio del CAD, donde funciona la Dirección Administrativa y Financiera del Concejo de Bogotá, D.C. y así revisar los formatos de requerimientos allegados por la ciudadanía. (AC-PR001-FO1).

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

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

Para el mes de octubre de 2020, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las NO PQRS tramitadas, no se realizaron reportes por parte de las Dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., por lo que se concluye que se está cumpliendo la recepción dentro de lo que especifica la Circular.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE 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 actualizaron las carpetas de la Red interna con la información a la fecha. Lo anterior, teniendo en cuenta que se había venido solicitando la asignación de los permisos y en este mes se pudo realizar esta labor.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

1 Tiempo de respuesta

Atiende la llamada a más tardar al tercer timbre.

2 Saludo y presentación

Contesta diciendo: "Buenos días, buenas tardes o buenas noches, habla con [Nombre del Funcionario] de la [Oficina] del Concejo de Bogotá. ¿En qué puedo ayudarte?"

3 Tono de voz

Utiliza un tono de voz suave y tranquilo, habla con claridad y cordialidad, con buena articulación y vocalización, buscando que el ciudadano pueda entender la información o explicación dada.

4 Tolerancia

En oportunidades la atención telefónica puede requerir más tiempo del esperado, o el ciudadano puede estar enfadado, sin embargo debes mantener la calma y utilizar un lenguaje tranquilo, respetado y conciliador.

En caso que el ciudadano deba esperar para ser atendido, se recomienda explicar la razón, calcular el tiempo de espera y preguntarle si desea esperar para ser atendido.

5 Directorio telefónico

Deberás tener a la mano la guía actualizada del directorio telefónico de la entidad y disponer de una relación actualizada de que hacer cada dependencia.

6 Transferencia

Si no tienes acceso a la información solicitada por el ciudadano, o esta es de competencia de otro proceso o dependencia, debes informar la situación al ciudadano y transferir de forma oportuna la llamada al funcionario o dependencia responsable de suministrarla. Informa al funcionario a quien transfieres la comunicación el nombre de quien llama y el asunto, asegúrate de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida.

7 Escuchar y tomar nota

Escucha atentamente al ciudadano, y toma nota de los aspectos más importantes de la conversación y evita hablar con otros mientras atiendes la llamada.


En caso de ser necesario, deberás plasmar la petición en el formato dispuesto para tales efectos por el Proceso de Atención al Ciudadano y remitir la solicitud a más tardar al día siguiente de su recibo al citado proceso, para que la solicitud sea subida al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

8 Fin de la llamada

Antes de culminar la comunicación, utiliza frases que generen confianza, empatía y motivación para comunicarse con la entidad como por ejemplo: "señor o señora ¡fue un gusto poder atender su llamada! Recuerde que en caso de cualquier inquietud podrá comunicarse con el Concejo de Bogotá, D.C. gracias por su llamada". Además, siempre espera que el ciudadano termine la llamada.

El documento oficial se encuentra disponible en la Red Interna: Carpeta PLANIFICACIÓN_SIC / Manual de Procesos y Procedimientos / 7.7. Atención al Ciudadano / Instrucciones, Protocolos.

Se hizo la publicación del Protocolo de Atención Telefónica, con el fin de ofrecer una herramienta que facilite la mejora de la calidad en la atención al ciudadano, a través de la estandarización de pautas y comportamientos que refuercen nuevas conductas y destrezas frente a los ciudadanos y que es importante todos los funcionarios del Concejo de Bogotá, D.C., tengan en cuenta.

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

El pasado 22 de octubre. Se llevó a cabo la actividad denominada “Simulacro Distrital de Autoprotección”, en la que el Concejo de Bogotá D.C. participó a nivel Distrital, en este evento el Proceso de Atención al Ciudadano prestó su apoyo, en la recepción y radicación de parte de la información requerida para el informe Final que presentaría la Corporación. Esto se llevó a cabo por medio de la línea wasap.


Se elaboraron las diapositivas de capacitación del Proceso para la inducción y reinducción de los funcionarios de la corporación.

REUNIONES

- Octubre 2 de 2020, Reunión Virtual, (<https://meet.google.com/fko-ihwj-fqt>) No conformidad al proceso de Atención al Ciudadano en el Informe Final de Auditoria del Proceso de Comunicaciones e Información.
- Octubre 19 de 2020, Reunión de Webex: Reunión Virtual, (<https://concejobogota.webex.com/concejobogota-sp/j.php?MTID=mcc2768fa34e6a05e62761f496e79891c>) formulación PAAC- 2021 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Octubre 26 de 2020, Se convoca reunión virtual (<https://meet.google.com/phy-kouv-iwd>) a los integrantes de Atención al Ciudadano con el fin de dar a conocer respuesta al Informe de No conformidad al proceso de Atención al Ciudadano en el Informe Final de Auditoria del 19 de octubre de 2020.
- Octubre 27 de 2020, Grupo de Atención al Ciudadano – Revisión Procedimientos de actualización.

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El Grupo de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.
2. El Grupo de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo Bogotá te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en todos los casos cuando

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

lleguen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados, así mismo el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad y en lenguaje sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

3. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta la directriz impartida a través de la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, que a la letra dice Asunto: “Procedimiento, registro y control Derechos de Petición”.
4. En razón al análisis mencionado, el grupo de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y lenguaje claro.
5. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

Cordialmente,

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