

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 17

ATENCION A LA CIUDADANIA

INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A **30 DE SEPTIEMBRE 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 30 de septiembre 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 septiembre, los cuales ascienden a 195 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 septiembre.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 17

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/sdq>. En el mes de septiembre se recibieron 27 peticiones equivalente al 14% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 25 recibidas el mes anterior. El ítem se mantiene estable y se sostiene como la segunda opción para los usuarios en cuanto a las solicitudes y peticiones.



ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de septiembre 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 0180001111818, 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 septiembre se recibieron 168 peticiones, que equivalen al 86%, 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 17



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 septiembre, 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.

ANÁLISIS DE LA GESTIÓN A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

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

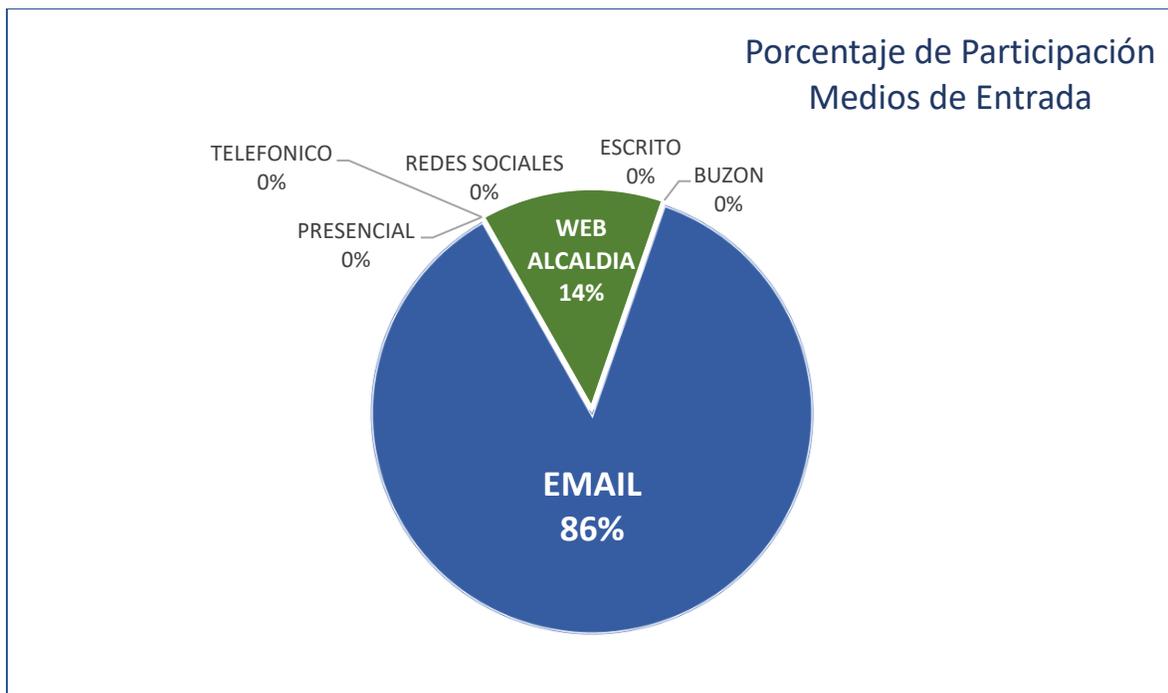
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	168	86%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	27	14%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	195	100%

Cuadro No. 1

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 17

En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de septiembre sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 168 peticiones que corresponden al 86% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 28 peticiones que corresponden al 14%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose estable con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de cuarentena 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 septiembre, se recibieron ciento noventa y cinco (195) peticiones, aumentando ligeramente con respecto al mes de agosto (172), 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 17

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 septiembre.

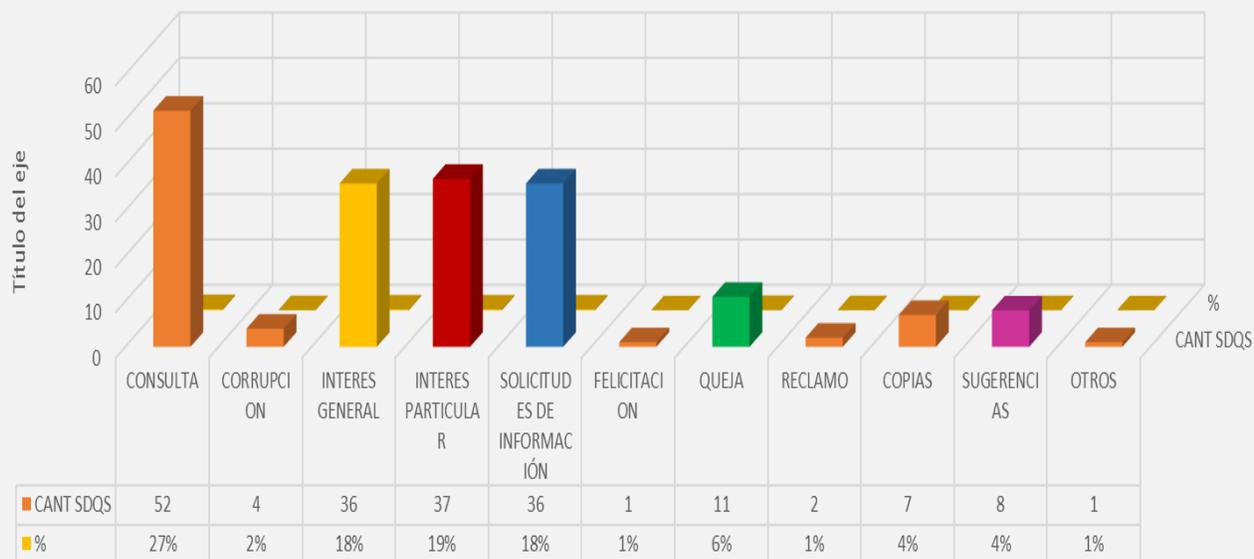
TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS SEPTIEMBRE DE 2020	CANT SDQS	%
CONSULTA	52	27%
CORRUPCION	4	2%
INTERES GENERAL	36	18%
INTERES PARTICULAR	37	19%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	36	19%
FELICITACION	1	1%
QUEJA	11	6%
RECLAMO	2	1%
COPIAS	7	4%
SUGERENCIAS	8	4%
OTROS	1	1%
TOTAL	195	100%

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 septiembre de 2020, son las Consultas con 52 solicitudes y un 27% de participación y las solicitudes de Información con 36 solicitudes y 19% de participación los Derechos de Petición de Interés Particular y general con 37 y 36 respectivamente están en un porcentaje semejante, se visualizan 11 quejas con un 6% de participación.

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

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN



Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes septiembre, se puede visualizar como los ítems de consulta, las Solicitudes de Información y los Derechos de Petición de Interés particular y 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 17

SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

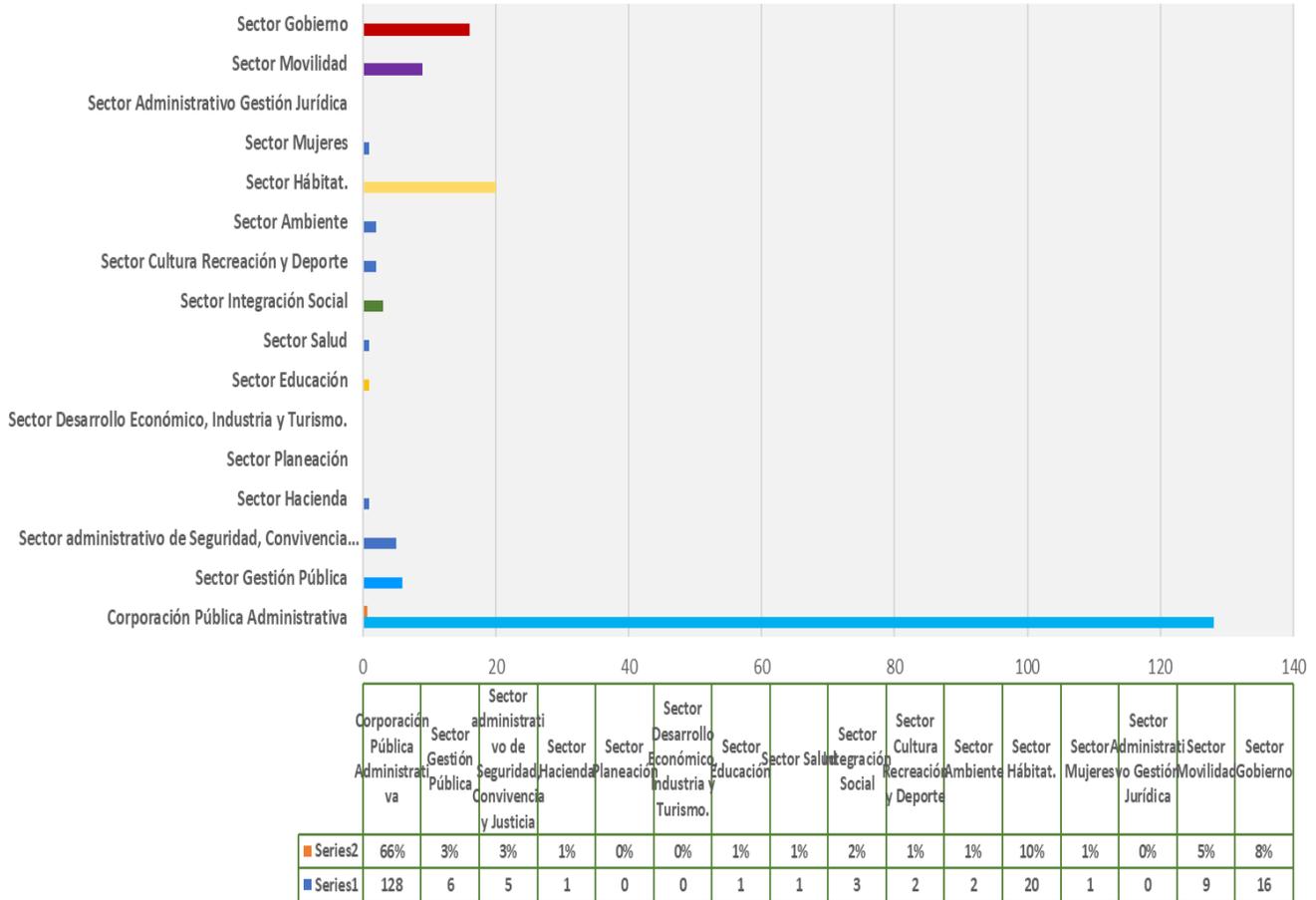
ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	CANT SDQS	% PART
Corporación Pública Administrativa	128	66%
Sector Gestión Pública	6	3%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	5	3%
Sector Hacienda	1	1%
Sector Planeación	0	0%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	0	0%
Sector Educación	1	1%
Sector Salud	1	1%
Sector Integración Social	3	2%
Sector Cultura Recreación y Deporte	2	1%
Sector Ambiente	2	1%
Sector Hábitat.	20	10%
Sector Mujeres	1	1%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	0	0%
Sector Movilidad	9	5%
Sector Gobierno	16	8%
Total general	195	100%

Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se especifica la clasificación de ciento noventa y cinco (195) 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) 128 solicitudes y un porcentaje de participación del 66%, demuestran la gestión de la atención a los requerimientos a los ciudadanos desde la Corporación sigue en aumento en comparación con el mes de agosto en donde se obtuvo un 45% de participación.
- El Sector del Hábitat, con 20 peticiones, sube con respecto al mes de agosto con un porcentaje de participación del 10%
- El Sector de la Gobierno, con 16 solicitudes y un porcentaje del 8% se mantiene estable, comparado con el mes anterior.

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL SEPTIEMBRE 2020



Grafica No. 3

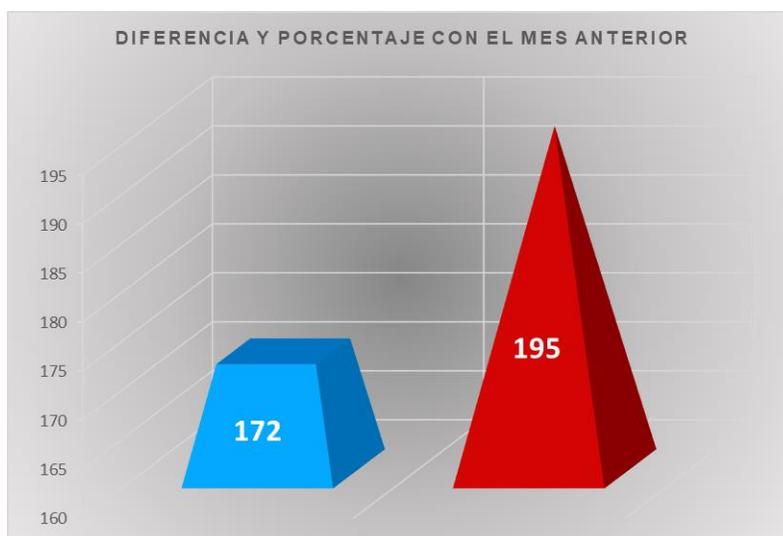
En la Grafica No. 3, se visualiza en crecimiento de las solicitudes realizadas a la Corporación, se han aumentado en forma considerable, 129 peticiones gestionadas por el Concejo de Bogotá que representa un 66% de la solicitudes realizadas en el mes de septiembre, el sector de hábitat y el Sector de Gobierno se visualizan con niveles muy similares, seguidos del sector de Movilidad, estos conforman los tres sectores con más solicitudes en el mes de Septiembre, 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 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 9 de 17

DIFERENCIA Y PORCENTAJE CON EL MES ANTERIOR

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	AGOSTO	% PART	SEPTIEMBRE	% PART	DIFERENCIA	% DIFERENCIA
Corporación Pública Administrativa	78	47%	128	62%	-51	-15%
Sector Gestión Pública	2	1%	6	3%	-4	-2%
Sector administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia	6	4%	5	2%	1	1%
Sector Hacienda	4	2%	1	0%	3	2%
Sector Planeación	2	1%	0	0%	2	1%
Sector Desarrollo Económico, Industria y Turismo.	12	7%	0	0%	12	7%
Sector Educación	1	1%	1	0%	0	0%
Sector Salud	5	3%	1	0%	4	3%
Sector Integración Social	31	19%	3	1%	28	17%
Sector Cultura Recreación y Deporte	0	0%	2	1%	-2	-1%
Sector Ambiente	4	2%	2	1%	2	1%
Sector Hábitat.	4	2%	20	10%	-16	-7%
Sector Mujeres	0	0%	1	0%	-1	0%
Sector Administrativo Gestión Jurídica	1	1%	0	0%	1	1%
Sector Movilidad	8	5%	9	4%	-1	1%
Sector Gobierno	14	8%	16	8%	-2	1%
Total general	172	104%	195	95%	-24	10%

Cuadro No. 5



	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 17

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

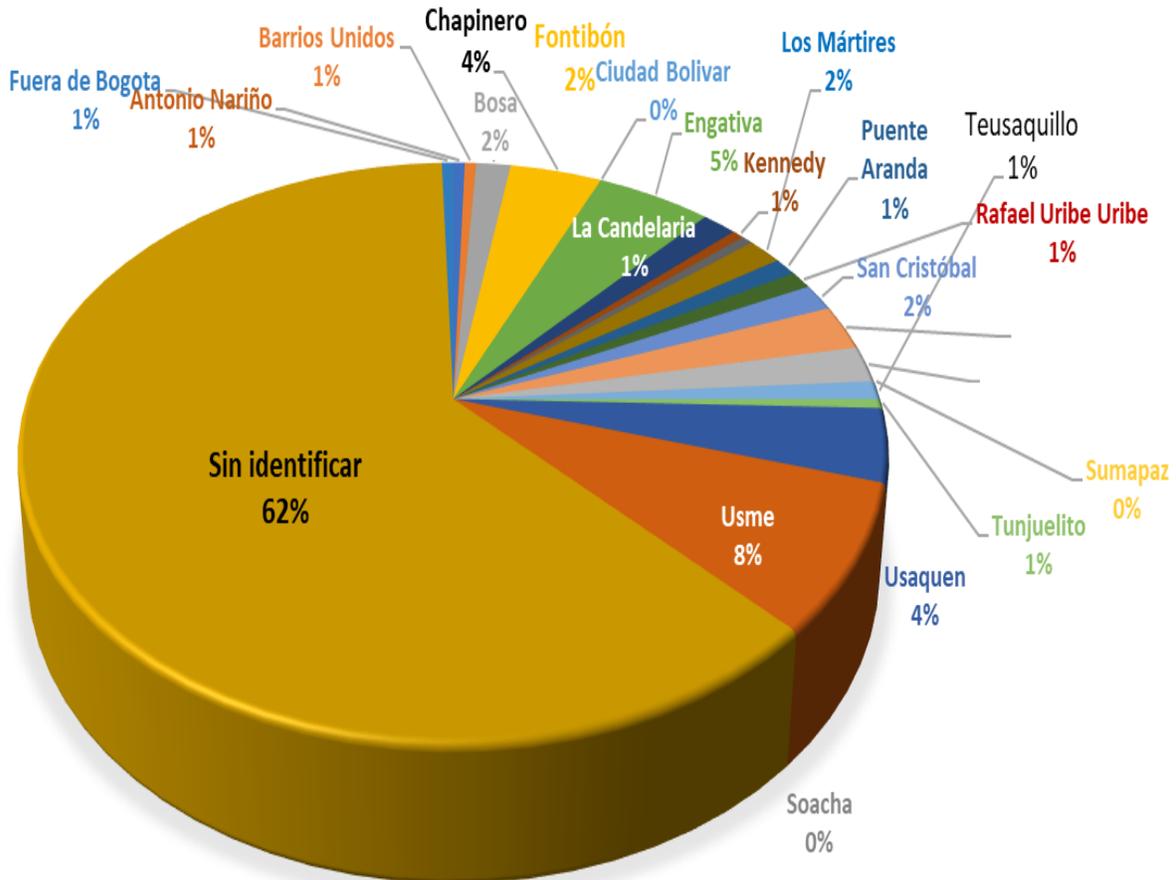
LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	1	1%
Barrios Unidos	1	1%
Bosa	3	2%
Chapinero	8	4%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativá	10	5%
Fontibón	3	2%
Kennedy	1	1%
La Candelaria	1	1%
Los Mártires	3	2%
Puente Aranda	2	1%
Rafael Uribe Uribe	2	1%
San Cristóbal	3	2%
Santa Fe	5	3%
Suba	4	2%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	2	1%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	8	4%
Usme	16	8%
Soacha	0	0%
Sin identificar	120	62%
Fuera de Bogotá	1	1%
Total general	195	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 195 solicitudes, 120 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 62% de participación; las Localidades de Usme con 16 solicitudes y un 8% de participación y chapinero y Usaquén con 8 peticiones y porcentaje del 4% son las localidades con más participación, el restante corresponden a

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 17

solicitudes y que presentan porcentajes bajos de participación y que completan el restante de peticiones.



LOCALIDADES ATENDIDAS SEPTIEMBRE DE 2020

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 septiembre se resalta el porcentaje del 62% 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 12 de 17

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	1	■ Puente Aranda	2
■ Barrios Unidos	1	■ Rafael Uribe Uribe	2
■ Bosa	3	■ San Cristóbal	3
■ Chapinero	8	■ Santa Fe	5
■ Ciudad Bolívar	0	■ Suba	4
■ Engativa	10	■ Sumapaz	0
■ Fontibón	3	■ Teusaquillo	2
■ Kennedy	1	■ Tunjuelito	1
■ La Candelaria	1	■ Usaquén	8
■ Los Mártires	3	■ Usme	16
■ Puente Aranda	2	■ Soacha	0
		■ Sin identificar	120



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014

PÁGINA 13 de 17

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

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.														PROCESO ATENCION AL CIUDADANO										Código: AC-PR001-F02		
														HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES SEPTIEMBRE 2020										Versión: 04		
																								Fecha: 20 NOV 2018		
NUMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD												FECHA INGRESACION SOLIC.	CLASIFICACION			LOCALIDAD	ORGANIZACION SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL. (Acuerdo 287 de 2006)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTION				
		RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	OTRO	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	OTRO	RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA	OTRO		RECLAMO	QUEJA	SUGERENCIA						OTRO			
WEB	07-09-20	X												07-09-20	2008210020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	SEAGLEN	Corporación Pública Administrativa	27/10/2020	14/09/2020	7				
EMAIL	17-09-20		X											17-09-20	2084920020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	18/09/2020						
WEB	04-09-20										X			04-09-20	2122940020	TENIENDO EN CUENTA	WEB ALCALDIA	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	4/11/2020	2/10/2020	28				
WEB	22-09-20			X										22-09-20	2148760020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	4/11/2020	24/09/2020	3				
WEB	22-09-20			X										22-09-20	2161890020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	21/10/2020	24/09/2020	3				
WEB	02-09-20	X												02-09-20	2206340020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	15/10/2020	14/09/2020	13				
WEB	02-09-20			X										02-09-20	2301950020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Kennedy	Sector Gobierno	15/10/2020	7/09/2020	5				
EMAIL	29-08-20			X										02-09-20	2306720020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	15/10/2020	7/09/2020	6				
EMAIL	29-08-20			X										02-09-20	2306260020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	15/10/2020	21/09/2020	20				
EMAIL	30-08-20			X										02-09-20	2306870020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	Funfon	Corporación Pública Administrativa	15/10/2020	8/09/2020	7				
EMAIL	31-08-20		X											02-09-20	2311340020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	30/09/2020	21/09/2020	19				
EMAIL	31-08-20											X		02-09-20	2312240020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	SEAGLEN	Corporación Pública Administrativa	15/10/2020	16/09/2020	14				
EMAIL	31-08-20			X										02-09-20	2314530020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	Fuero de Bogotá	Corporación Pública Administrativa	30/09/2020	21/09/2020	20				
EMAIL	31-08-20											X		03-09-20	2314810020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	En Identificar	Sector Gobierno	4/10/2020	7/09/2020	4				
EMAIL	31-08-20												X	03-09-20	2320960020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	BOGA	Sector Gobierno	16/10/2020	8/09/2020	6				
EMAIL	31-08-20			X										03-09-20	2328150020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	Antonio Herrán	Sector Movilidad	16/10/2020	10/09/2020	8				
EMAIL	02-09-20			X										03-09-20	2335850020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	Chaparral	Corporación Pública Administrativa	1/10/2020	8/09/2020	6				
EMAIL	02-09-20											X		03-09-20	2351860020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	Usaquen	Sector Movilidad	26/10/2020	30/09/2020	28				
WEB	04-09-20	X												07-09-20	2349340020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	En Identificar	Sector Salud	5/10/2020	15/09/2020	8				
EMAIL	02-09-20											X		07-09-20	2372260020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	En Identificar	Sector Vivienda	20/10/2020	22/09/2020	15				
EMAIL	02-09-20							X						07-09-20	2378870020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	SEAG	Sector Gobierno	5/10/2020	16/09/2020	10				
EMAIL	02-09-20											X		07-09-20	2377860020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	SUBA	Sector Gobierno	5/10/2020	22/09/2020	15				
EMAIL	03-09-20												X	07-09-20	2377860020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	En Identificar	Corporación Pública Administrativa	5/10/2020	22/09/2020	16				
EMAIL	03-09-20												X	07-09-20	2377860020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	SEAGLEN	Corporación Pública Administrativa	20/10/2020	22/09/2020	16				
EMAIL	03-09-20			X										07-09-20	2377960020	EN ATENCIÓN A SU CO	CDOMAL	En Identificar	Sector Hacienda	26/10/2020	21/09/2020	14				

VISITA A BUZONES

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 17

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

Para el mes de septiembre de 2020, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas y atendidas directamente por las dependencias y que no ingresaron al Sistema “Bogotá te escucha” SDQS, fue presentada por la Secretaría General con 15 NO PQRS; Oficina de Planeación, Defensor del Ciudadano, Dirección Financiera y Mesa Directiva, con 0 peticiones recibidas.

PQRS REPORTADOS POR LAS COMISIONES Y DIRECCIONES QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2020									
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARIA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	PLANEACION	TOTALES
DERECHO DE PETICION	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS GENERAL	0	4	0	0	0	0	0	0	4
DERECHO DE PETICION DE INTERÉS PARTICULAR	0	3	0	0	0	0	0	0	3
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACION	0	5	0	0	0	0	0	0	5
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	1	0	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE COPIAS	0	2	0	0	0	0	0	0	2
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	0	15	0	0	0	0	0	0	15

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 17

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE 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 atendieron reuniones institucionales en mejoramiento de los procedimientos y capacitaciones con la Veeduría

- Reunión sobre seguimiento de control interno a informe de SDQS del primer semestre realizada el 1 de septiembre de 2020.
- Reunión de webex: aplicación herramienta autodiagnóstico servicio al ciudadano.
- Alcance -solicitud monitoreo y seguimiento: plan anticorrupción y mapas de riesgo de corrupción y de gestión.
- Reunión revisión y/o actualización de los indicadores del proceso.
- Información importante para participación en Concurso de Conocimientos Rendición de Cuentas Senda de Integridad.
- Se vienen adelantando las reuniones para definir las actividades de cumplimiento de la Política de Protección de Datos, por medio de Webex. Se adelanta el cronograma.
- Asistencia a taller de clima laboral. el jueves 10 de septiembre.

Tercera sesión del nodo intersectorial de comunicaciones y lenguaje claro a desarrollarse en el marco de la red distrital de quejas y reclamos vigencia 2020.

- Nodo intersectorial formación y capacitación 30 de septiembre
- Nodo intersectorial articulación PQRS y ciudadanía mar 29 de sept
- Nodo intersectorial comunicaciones y lenguaje claro lun 28 de sept

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

Con el fin de prestar un servicio eficiente y efectivo a la ciudadanía en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a nuestros canales, el proceso de Atención al Ciudadano, a partir del mes de septiembre cuenta con un celular, por medio del cual se recibirán wasaps de los ciudadanos, canal este que estará a disposición de todos los Bogotanos para su servicio, de lunes a viernes, en horario de 8:00 AM a 5:00 PM., y que fue entregado al Defensor del Ciudadano,



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 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 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.

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

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 y oportunidad.

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