
 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00 FECHA: 16 JUL. 2014

INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA ENERO 1 A 30 DE JUNIO DE 2022

CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

Elaborado por: CARLOS ERNESTO SEGURA HOTÚA- Defensor del Ciudadano
Revisado por: ROBERTO JOSÉ FUENTES FERNÁNDEZ- Director Jurídico

BOGOTÁ, JULIO 15 DE 2022

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor.

Actuando de conformidad con el marco de las competencias que como Defensor del Ciudadano del Concejo de Bogotá, D.C., me concede el artículo 13 del Decreto 847 de 2019, presento informe resumido de las actividades más relevantes adelantadas por la Corporación para garantizar una atención óptima a la Ciudadanía.

Oportuno, en primer lugar definir al el Concejo de Bogotá, D.C., como Corporación político-administrativa de elección popular; y máxima autoridad política de la capital, segunda autoridad administrativa más importante de la ciudad después de la Alcaldía Mayor. El Concejo de Bogotá, ejecuta principalmente dos funciones: Gestión normativa y control político. La Corporación la integran 45 Concejales elegidos democráticamente por un período constitucional de cuatro años, con posibilidad de reelección.


La Corporación trabaja armónicamente para hacer un eficaz control político a la administración distrital y de esta forma proteger los derechos de la ciudadanía, contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la población bogotana. Los cabildantes adelantan un trabajo de gestión normativa y control político de manera oportuna guiados bajo los principios de eficacia, transparencia honestidad y respeto a la dignidad humana.

Nuestra entidad, concedora que uno de los fines esenciales del Estado es el servicio a la comunidad y que es obligatorio facilitar la participación de todos los ciudadanos sin distinción de raza, condición o grupo representativo de interés, en las decisiones que los afectan, ha puesto a disposición de la ciudadanía diferentes canales de comunicación a través de los cuales se busca brindar la posibilidad de formular peticiones, quejas y/o reclamos, garantizando de esta forma el derecho a participar en los asuntos de ciudad que los afectan.

El Concejo de Bogotá, D.C., ofrece espacios de participación presencial y virtual, cumpliendo con los principios que guían la función administrativa como lo son la igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad establecidos en los artículos 2, 23 y t 74 de nuestra Constitución Política.

En cumplimiento a las citadas normas constitucionales la Corporación puso a disposición de la ciudadanía y de los diferentes grupos de interés diferentes canales de comunicación a través de los cuales la ciudadanía interactúa con la entidad.


Se ha venido trabajando en la generación de espacios de participación ciudadana, con el propósito de conocer las necesidades e inquietudes de las comunidades, todo ello, con el ánimo de satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, bajo los principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia,

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

garantizando el goce efectivo de sus derechos y dar aplicación a los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785.

El Concejo de Bogotá, D.C., acogió la Política de Atención al Ciudadano, adoptada a través del Decreto 197 de 2014, modificado por el Decreto 847 de 2019.

La Entidad consiente de la enorme responsabilidad que tiene frente a la ciudadanía, ha venido trabajando en la sensibilización de sus funcionarios entorno al respeto al derecho fundamental de petición como uno de los principales mecanismos de relacionamiento entre la ciudadanía y la Administración el cual se materializa mediante la presentación de cualquier tipo de solicitud, conforme a lo ha establecido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía

1. Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Acciones:

Consiente de la enorme responsabilidad frente al cumplimiento de las metas de los indicadores de gestión del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía así como de las metas de internas de la entidad, establecidas en el Plan de Acción, se ha venido trabajando en velar porque las peticiones, quejas, reclamos /o solicitudes de las comunidades sean atendidas en la oportunidad legal que corresponde, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015.


Es importante resaltar que la entidad ha venido brindando a sus funcionarios capacitaciones relacionadas los derechos de la ciudadanía y la obligatoriedad de dar oportuna respuesta a las peticiones. Así mismo, se ha hecho especial énfasis en la utilización de un lenguaje claro, sencillo e incluyente de fácil entendimiento para todos los grupos de interés.

Desde la Defensoría del Ciudadano, se han venido impartiendo una serie de recomendaciones, tendientes a mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas a la ciudadanía, acercando al ciudadano y mejorando la comunicación, máxime cuando el Concejo de Bogotá es una Corporación fruto de la elección popular y que los Concejales de la Ciudad, tienen un encargo de representatividad por parte de los ciudadanos.

Resultados:

Podemos afirmar que se ha logrado que los funcionarios de la entidad den respuesta a las peticiones de la ciudadanía dentro de la oportunidad legal vigente, además, se ha logrado mejorar la calidad de las respuestas dadas a los diferentes grupos de ciudadanos.

2. Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

Acciones

Propusimos la necesidad de obtener asignación de un presupuesto propio para satisfacer las necesidades del proceso Atención al Ciudadano. Sin embargo, a través de la Dirección Administrativa se han entregados los recursos y elementos requeridos para cada una de las actividades programadas por la entidad.

Consecuentemente se presentó la solicitud respectiva a la Dirección Financiera de la Corporación para que sea incluida la correspondiente línea presupuestal.

Resultados:

Se ha logrado un gran índice de participación ciudadana en cada una de las actividades programadas por la entidad con el acompañamiento del Proceso de Atención al Ciudadano y el laboratorio DEMOLAB.

3. Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.


Acciones:

Comprometidos con el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan de Acción de la Política Pública de Atención a la Ciudadanía del Distrito Capital, a través de esta Defensoría se surtieron comunicaciones a la Oficina Asesora de Planeación, a la Oficina Asesora de Comunicaciones, a la Dirección Administrativa de la Corporación, solicitando la elaboración de piezas comunicativas para invitar a la ciudadanía a participar en las actividades programadas por la entidad, Así mismo, se solicitó a Planeación incluir en el Plan de Acción actividades que tiendan a fortalecer la atención a la Ciudadanía, además se requirió a la Dirección Administrativa para incluir en el Plan de Capacitación de la entidad temas relacionados con la ciudadanía y los diferentes grupos de interés.

Resultados:

Se ha logrado la articulación de los procesos en torno a garantizar los derechos de los ciudadanos estableciendo diferentes canales de comunicación a través de los cuales se reciben las peticiones quejas y/o sugerencias de los diferentes grupos de interés.

4. Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.

Acciones:

Estamos atentos a informarnos de nuevas disposiciones, a promover y garantizar la implementación de la normatividad vigente en materia de servicio a la ciudadanía, así como a la implementación de las diversidad estrategias impartidas por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en temas de servicio al Ciudadano.

Resultados:

Gracias al trabajo adelantado por el Concejo de Bogotá, D.C., implementando diferentes canales de comunicación para interactuar con la ciudadanía se ha logrado una mayor participación de los diferentes grupos de interés en las distintas actividades programadas por la entidad.

Hemos observado como la ciudadanía ha venido haciendo uso de los diferentes canales dispuestos por la entidad para seguir las transmisiones de las sesiones adelantadas por la Corporación, dando a conocer sus inquietudes logrando un reconocimiento a la labor de misional y de control político adelantada por el Concejo de Bogotá, D,C.


5. Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Acciones:

A partir de las recomendaciones impartidas por la Veeduría Distrital en visita hecha a la entidad, la Corporación a aunado esfuerzos para poner a disposición de la ciudadanía todos los mecanismos necesarios para brindar una oportuna atención.

Es así como hoy contamos con una Oficina dotada con los elementos necesarios para atender a los ciudadanos de los diferentes grupos de interés.

En este momento se cuenta con diferentes canales de comunicación a través de los cuales se reciben las peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias de los diferentes grupos de interés y se han generados amplios espacios de participación ciudadana, con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía.

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

Resultados: Se ha logrado incrementar la participación de la ciudadanía en los diferentes debates de control político adelantados por la entidad, así como la participación activa de la ciudadanía en cada una de las actividades programadas por la entidad.

6. Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Acciones:

Con ocasión a la implementación de las diferentes medidas impartidas por los gobiernos nacional y distrital con ocasión de la pandemia del Covid-19, fue creado un correo institucional para la recepción de la correspondencia en la entidad.

Así mismo, fueron fortalecidos los diferentes canales comunicación dispuestos por la entidad con el propósito de garantizar los derechos de la ciudadanía a interponer sus peticiones, radicar documentación y/ obtener información relacionada con el que hacer de la Corporación.

Resultados:


A pesar de las dificultades de tener que trabajar desde la virtualidad, se ha logrado cumplir con las labores propias de la entidad, logrando satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Desde la Mesa Directiva se han impartido instrucciones para fortalecer los diferentes canales de comunicación existentes en la entidad y de esta manera brindar a nuestros ciudadanos una atención oportuna., seria, amable y oportuna.

Algunas acciones realizadas durante la pandemia se acogieron de forma definitiva, es así como se pueden realizar trámites virtuales, que facilitan la vida a los ciudadanos y logran celeridad en los trámites y economía de recursos.

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Existe una comunicación constante con la Mesa Directiva de la Corporación, situación que permite que las recomendaciones impartidas desde esta Defensoría cuenten con el respaldo y apoyo requerido para su implementación. Además contamos con el respaldo de la Dirección Técnica Jurídica, área a la que coordina la Oficina de Atención al Ciudadano.

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

1. Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Acciones:

Se mantiene comunicación permanente y buenas relaciones con cada una de las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que ha permitido que conjuntamente se venga adelantando un trabajo profesional, armónico y oportuno en la atención de la ciudadanía.


Las recomendaciones impartidas desde esta Defensoría han sido acatadas tanto por los directivos como por los funcionarios de la entidad.

Igualmente, se ha contado con el acompañamiento y apoyo de la Mesa Directiva y de cada uno de los Honorables Concejales de la ciudad, quienes conocedores de las necesidades de los diferentes grupos de interés a han redoblado sus esfuerzos para trabajar por las diferentes necesidades de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

A continuación, se plasman las recomendaciones hechas a la Mesa Directiva de la Corporación:

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

1. Se recomienda capacitar a los funcionarios tanto de la Corporación como los de las Unidades de Apoyo Normativo de los Honorables Concejales en el manejo el aplicativo, **“Bogotá Te Escucha”** Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, para que acogiendo las bondades del sistema poder dar trámite las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
2. Además de los términos legales 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.
3. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pudiera tener acceso a la información de la Corporación, se adelantaron estrategias comunicativas tales como, habilitar la página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la información de la página web, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quien nos permitirá transmitir la información a este grupo de interés.

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

4. Se hace necesario dirigir comunicación a cada uno de los procesos responsables de resolver las peticiones ciudadanas solicitando atender de forma oportuna, tal y como lo establece la Ley 1755 de 2015, todas y cada una de las peticiones recibidas en la entidad. Se debe propender por mejorar la calidad de las respuestas proferidas por la entidad.
5. Urge la necesidad de capacitar a los funcionarios de la Corporación en temas relacionados con atención a la ciudadanía, en lenguaje, claro y amable.
6. Se requiere generar espacios de participación ciudadana con el propósito de interactuar con la ciudadanía.
7. Concientizar a quienes tienen la responsabilidad de responder los requerimientos ciudadanos para que lo hagan dentro de la oportunidad legal y de forma cálida, amable mediante la utilización de lenguaje claro.
8. Procurar la vinculación de las 45 Unidades de Apoyo Normativo a la Plataforma Distrital de Quejas y Soluciones – *“Bogotá Te Escucha”*.

Resultados:

Logramos el fortalecimiento de la imagen y la credibilidad de los ciudadanos hacia el trabajo desempeñado por el Concejo de Bogotá, D.C.


2. Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de las entidades distritales

Acciones:

A través de la participación en las capacitaciones de los diferentes Nodos Intersectoriales adelantados por la Veeduría Distrital de Bogotá, D.C., conjuntamente se ha logrado fortalecer el servicio a la ciudadanía logrando un reconocimiento de la gestión pública capitalina por los diferentes sectores que integran la ciudadanía capitalina.

Resultados:

Existe un reconocimiento de las comunidades a la labor desempeñada por las diferentes entidades del orden distrital. Así mismo. Se ha evidenciado el fortalecimiento de la comunicación con los diferentes sectores de la administración distrital. El Concejo de Bogotá, como tal es una marca posicionada en la ciudad y el ciudadano satisfecho ayudará a la cualificación y precepción de la misma.

 CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014

3. **Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía**

Acciones:

Esta Defensoría contando con el apoyo incondicional de la Mesa Directiva de la Corporación, ha venido trabajando en el fortalecimiento del proceso de Atención al Ciudadano, así como en la capacitación constante de cada uno de los funcionarios de la entidad, responsables de dar oportuna respuesta a las peticiones y/o requerimientos de los ciudadanos de Bogotá, D.C.

Resultados: Se ha evidenciado la disminución de en los requerimientos hechos a cada uno de los procesos para dar respuesta a las peticiones de los ciudadanos.

Implementamos un sistema de Alerta, que avisa a los funcionarios sobre las fechas de vencimiento de las comunicaciones a fin de que se emitan oportunamente las respuestas.


4. **Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

Acciones:

El Concejo de Bogotá, D.C., ya cuenta con la dependencia de Atención a la Ciudadanía, fuimos dotados de un espacio digno con todas las herramientas necesarias para brindar una adecuada Atención a la Ciudadanía así a como a los diferentes grupos de interés.

Resultados: Contamos con unas instalaciones adecuadas para la atención a la ciudadanía.

Así mismo se vienen enviando piezas comunicativas por medio de comunicaciones internas promoviendo el Servicio al Ciudadano

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 12

5. Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Acciones:


Teniendo en cuenta el trabajo realizado por el Proceso de Atención al Ciudadano de la Corporación, se ha venido haciendo un juicioso seguimiento a la calidad de las respuestas dadas a las peticiones radicadas por la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, esta labor ha permitido que en forma oportuna se hayan expedido los requerimientos del caso y se hayan impartido las directrices necesarias para garantizar el cumplimiento de los términos y la calidad de las respuestas a la ciudadanía.

Resultados:

Se ha evidenciado el mejoramiento en la atención oportunidad y calidad de las respuestas de las peticiones presentadas por los ciudadanos.

Teniendo en cuenta las observaciones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital, se han incrementado los seguimientos a las Dependencias, con el fin de que los tiempos promedios de respuesta, que se presentaron en forma superior a los establecidos en la norma, se aseguren dentro de los parámetros señalados.

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.


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

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

A continuación reportaremos la información que contiene la relación de los **867** derechos de petición que ingresaron a la entidad del 1° de enero al 30 de junio del año 2022, correspondientes a solicitudes de ciudadanos, lo cual, demuestra el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción de Atención al ciudadano, así como al PAAC, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de la cultura de brindar respuesta oportuna a la ciudadanía. A continuación, se discrimina mes a mes el total recibido:

MES	TOTAL MES
ENERO	82
FEBRERO	130
MARZO	125
ABRIL	157
MAYO	191
JUNIO	182
TOTAL	867

En el cuadro superior podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recepcionó y clasificó **867** requerimientos en el sistema SDQS los cuales se trasladaron en su

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 13 de 12

totalidad a cada una de las entidades del distrito, el sector privado y a cada una de las dependencias de la Corporación, como son la Mesa Directiva, la Secretaria General de Organismo de Control, la Comisión Primera del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, la Comisión Segunda Permanente de Gobierno, la Comisión Tercera de Hacienda y Crédito Público la Dirección Administrativa, la Dirección Financiera, las Oficinas Asesoras de Planeación y de Comunicaciones y la Oficina de Control Interno , según su competencia.


ANALISIS DE LA GESTION ANALES DE INGRESO DE PETICIONES

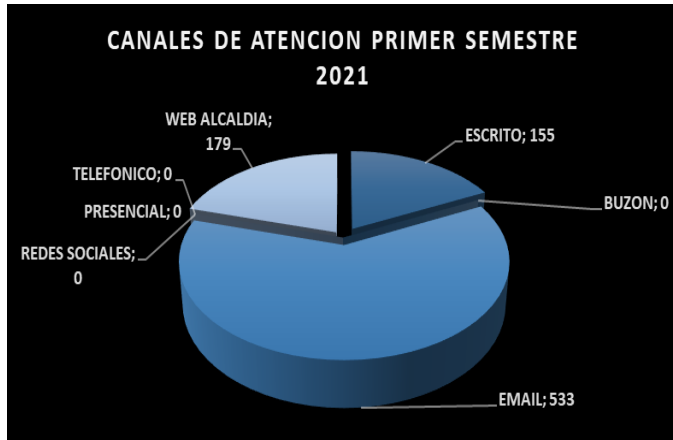
Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del primer semestre 2022, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados a través de cada uno de los canales de ingreso de peticiones y se presenta un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios.

El proceso de Atención a la Ciudadanía recibió y clasificó **867** requerimientos en el sistema SDQS y siendo éstos trasladados en su totalidad a cada una de las Entidades del Distrito, Empresa Privada ó a cada una de las Dependencias de la Corporación, como la Mesa Directiva, la Secretaria General, La Comisión Primera del Plan de Desarrollo, La Comisión Segunda de Gobierno, La Comisión Tercera de Presupuesto y Hacienda Pública, Dirección Administrativa y Dirección Financiera, Oficina Asesora de Planeación, según su competencia.

CANALES DE ATENCION AÑO 2022										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	16	0	40	0	0	0	26	0	82	9%
FEBRERO	21	0	85	0	0	0	24	0	130	15%
MARZO	27	0	65	0	0	0	33	0	125	14%
ABRIL	18	0	117	0	0	0	22	0	157	18%
MAYO	52	0	88	0	0	0	51	0	191	22%
JUNIO	21	0	138	0	0	0	23	0	182	21%
TOTAL	155	0	533	0	0	0	179	0	867	100%
% POR CANAL	18%	0%	61%	0%	0%	0%	21%			

Cuadro No. 2


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 12

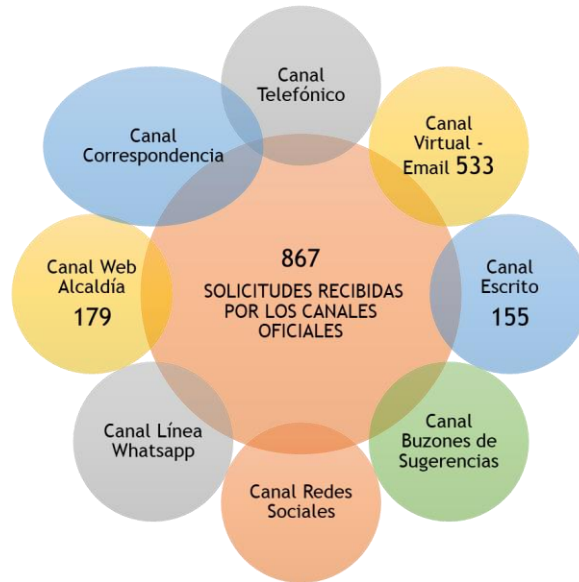


CANALES DE ATENCION	TOTAL PETICIONES	PORCENTAJE DE PARTICIPACION
ESCRITO	155	18%
BUZON	0	0%
EMAIL	533	61%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	179	21%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	867	100%

En el **Cuadro No. 1**, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el primer semestre de 2022 el E-MAIL, correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con **533** peticiones que corresponden al **61%**, seguido del aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con **179** peticiones que corresponden al **21%** y el medio escrito con **155** solicitudes que corresponde al **18%** de las solicitudes de los ciudadanos, 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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 15 de 12



Por lo que podemos analizar que el mes que más se recibieron y clasificaron Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias porcentualmente fue mayo; ubicándose en un **22%**, equivalente a **191** requerimientos presentados por los ciudadanos ante el Concejo de Bogotá, D.C.

Así mismo, 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. Esto permite al Defensor realizar seguimiento y evaluación de la efectividad de los canales.

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


TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el Cuadro No. 2 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. mes a mes y el total Semestral.

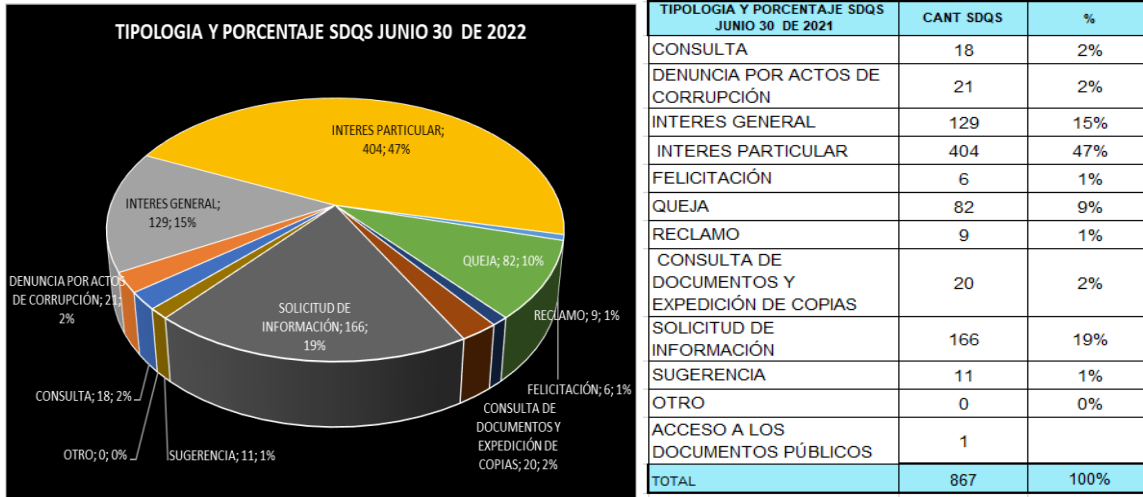
TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2022														
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	SUGERENCIA	OTRO	ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	TOTAL MES	% PART
ENERO	2	6	7	38	2	8	1	1	17	0	0		82	9
FEBRERO	1	3	20	69	1	12	2	3	17	2	0		130	15
MARZO	5	4	23	57	0	13	1	2	15	5	0		125	14
ABRIL	1	0	29	57	2	8	0	5	54	1	0		157	18
MAYO	5	7	32	69	1	13	3	7	50	3	0	1	191	22
JUNIO	4	1	18	114	0	28	2	2	13	0	0	0	182	21
TOTAL	18	21	129	404	6	82	9	20	166	11	0	1	867	100
% PARTICIPACION	2%	2%	15%	47%	1%	9%	1%	2%	19%	1%	0		100%	

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos durante el primer semestre 2022, son los derechos de petición de Interés Particular con **404** requerimientos, con un **47%** de participación; Solicitudes de información con **166** solicitudes y **19%** de participación; los derechos de petición de Interés General con **129** solicitudes


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

para un **15%** de participación; Quejas **82** y un porcentaje de participación del **9%**, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología.



PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **867** solicitudes, **370** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **43%** de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **13%** y un numero de **113** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Kennedy con **102** solicitudes y un porcentaje de participación del **12%**; las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación. Es de anotar que estos porcentajes no son permanentes y varían de mes a mes y en el consolidado de cada semestre.

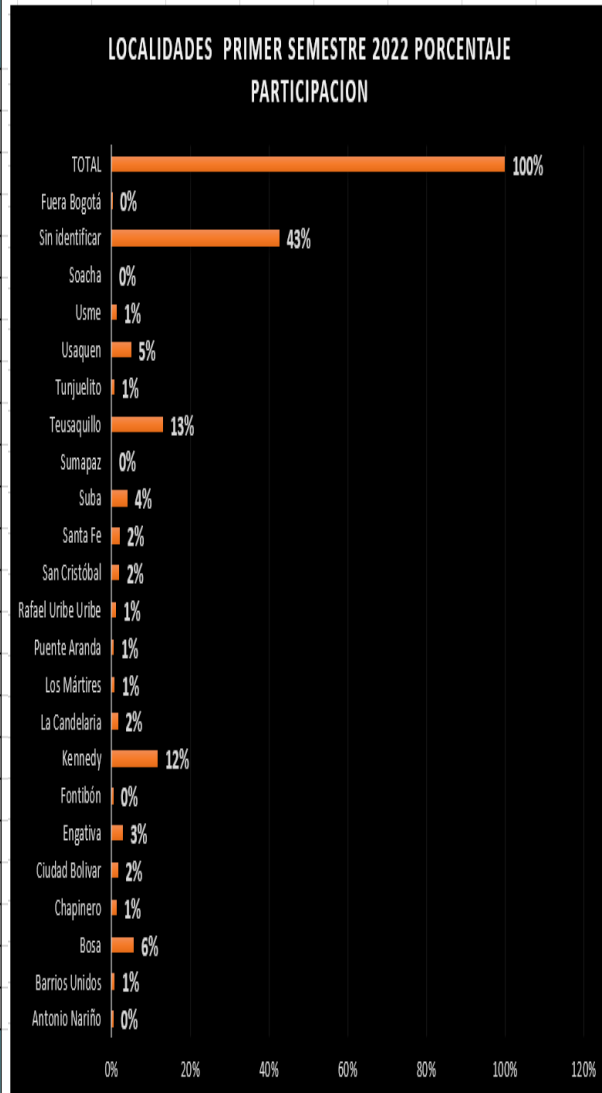
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 18 de 12

LOCALIDADES ATENDIDAS ENERO 1 A JUNIO 30 DE 2021								
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	0	0	0	2	0	2	4	0%
Barrios Unidos	0	1	0	1	3	2	7	1%
Bosa	0	4	7	8	11	19	49	6%
Chapinero	1	1	3	3	2	1	11	1%
Ciudad Bolívar	0	2	3	4	4	1	14	2%
Engativa	1	3	4	6	9	2	25	3%
Fontibón	0	1	2	0	1	0	4	0%
Kennedy	4	7	7	6	4	74	102	12%
La Candelaria	3	1	5	0	2	3	14	2%
Los Mártires	1	1	1	3	1	0	7	1%
Puerto Aranda	1	2	2	0	0	0	5	1%
Rafael Uribe Uribe	0	2	3	3	0	2	10	1%
San Cristóbal	0	2	2	3	8	2	17	2%
Santa Fe	2	4	1	5	2	4	18	2%
Suba	4	8	4	3	7	9	35	4%
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0%
Teusaquillo	10	17	20	13	37	16	113	13%
Tunjuelito	0	2	1	0	0	3	6	1%
Usaquen	1	2	7	3	27	3	43	5%
Usme	1	0	3	4	2	1	11	1%
Soacha	0	0	0	0	0	0	0	0%
Sin identificar	52	70	50	89	71	38	370	43%
Fuera de Bogotá	1	0	0	1	0	0	2	0%
TOTAL	82	130	125	157	191	182	867	100%

Cuadro No. 4

La gráfica número 4, muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades, las cuales varían mes a mes, para este periodo semestral se resalta la gran cantidad de solicitudes sin identificar, seguidas de las demás localidades.

LOCALIDADES PRIMER SEMESTRE 2022	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	4	0%
Barrios Unidos	7	1%
Bosa	49	6%
Chapinero	11	1%
Ciudad Bolívar	14	2%
Engativa	25	3%
Fontibón	4	0%
Kennedy	102	12%
La Candelaria	14	2%
Los Mártires	7	1%
Puente Aranda	5	1%
Rafael Uribe Uribe	10	1%
San Cristóbal	17	2%
Santa Fe	18	2%
Suba	35	4%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	113	13%
Tunjuelito	6	1%
Usaquen	43	5%
Usme	11	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	370	43%
Fuera Bogotá	2	0%
TOTAL	867	100%



Grafica 4

Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y por lo menos generaron una solicitud durante el primer semestre del 2022.

**NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE
REQUERIMIENTOS PORDEPENDENCIAS
PRIMER SEMESTRE 2022**

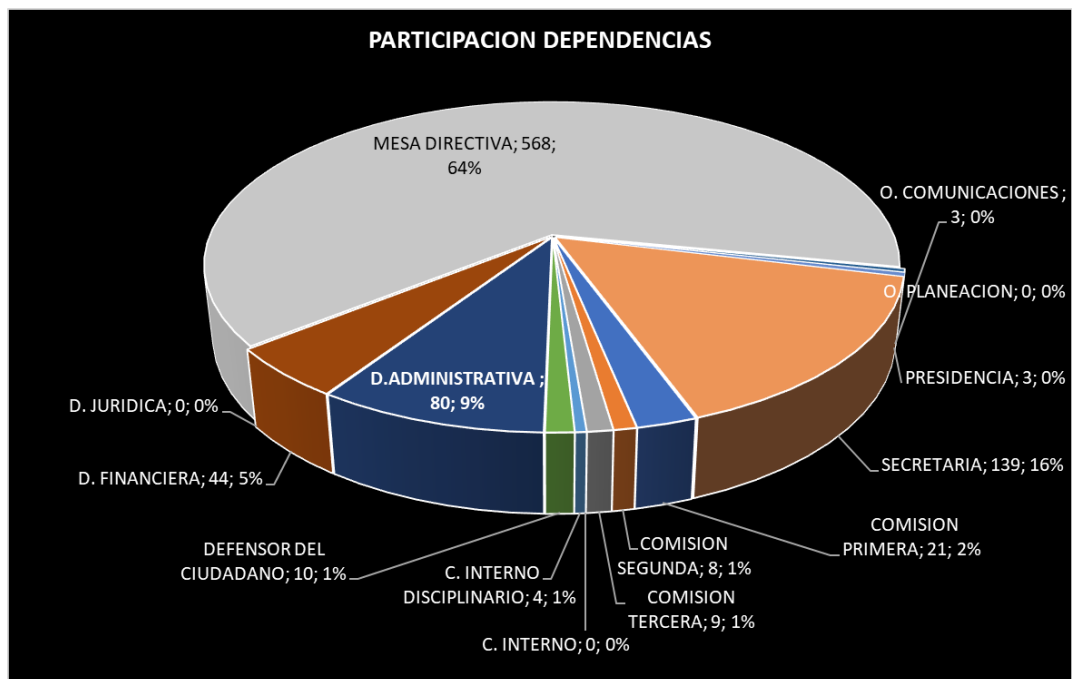
Durante el primer semestre de 2022 ingresaron **867** requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

REQUERIMIENTOS ATENDIDO POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA PRIMER SEMESTRE 202		
DEPENENCIA	No. ASIGNADAS	%
ATENCION AL CIUDADANO	750	
PRIMERA COMISION	21	2%
SEGUNDA COMISION	8	1%
TERCERA COMISION	9	1%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4	0%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	10	1%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	80	9%
DIRECCION FINANCIERA	44	5%
DIRECCION JURIDICA	0	0%
MESA DIRECTIVA	568	64%
OFICINA A. COMUNICACIONES	3	0%
OFICINA DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	3	0%
SECRETARIA GENERAL	139	16%
TOTAL	889	100%

Para el primer semestre de 2022, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con **568** requerimientos y un porcentaje de participación del **64%** dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Secretaria General con **139** solicitudes y un porcentaje de participación del **16%**; seguida de la Dirección Administrativa con **80** solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del **9%**, y la Dirección Financiera con **44**

solicitudes y un porcentaje de participación del 5%. Esto dentro de las más representativas.



Gráfica No. 5

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las **867** solicitudes recibidas durante el presente mes. Así mismo es preciso aclarar que el total de requerimientos gestionados por las dependencias, regularmente es superior, teniendo en cuenta que una solicitud ciudadana, puede ser de competencia de dos o más dependencias del Concejo, por lo que se está repitiendo la solicitud, con una respuesta es diferente.

**HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y
SUGERENCIAS PRIMER SEMESTRE
2022. ANEXO PDF**

MUNICIPIO DE BOGOTÁ		PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO													Código: ATC-F0-002						
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES															FEBRERO 2022		Versión: 05				
															Fecha: 24-Mar-2022						
NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD											FECHA INCORPORACIÓN SISEL	CLASIFICACIÓN		MUNICIPIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA DE OMBRE	DÍAS DE GESTIÓN		
		RECLAMO	QUEJA	PETICIÓN	SUGERENCIA	OTRO	RECLAMO	QUEJA	PETICIÓN	SUGERENCIA	OTRO	RECLAMO		QUEJA	PETICIÓN					SUGERENCIA	OTRO
WEB	25/02/2022			X											31/02/2022	24532022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	VERACALDIA	St. J. de los Rios		
WEB	27/02/2022														31/02/2022	204342022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	VERACALDIA	St. J. de los Rios	7/03/2022	32
WEB	27/02/2022													X	31/02/2022	37532022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	VERACALDIA	St. J. de los Rios		
DH.M.	23/02/2022				X										31/02/2022	309532022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	DH.M.	Envier Unidos	10/02/2022	7
DH.M.	23/02/2022				X										31/02/2022	396282022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	DH.M.	St. J. de los Rios	4/02/2022	2
DH.M.	23/02/2022				X										31/02/2022	396432022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	DH.M.	St. J. de los Rios	10/02/2022	7
WEB	27/02/2022	X													4/02/2022	391442022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	VERACALDIA	St. J. de los Rios	15/02/2022	11
DH.M.	23/02/2022												X		31/02/2022	351932022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	DH.M.	St. J. de los Rios	17/02/2022	15
DH.M.	23/02/2022			X											4/02/2022	400412022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	DH.M.	BOGA	10/02/2022	6
DH.M.	23/02/2022			X											4/02/2022	400862022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	DH.M.	St. J. de los Rios	10/02/2022	6
DH.M.	23/02/2022				X										4/02/2022	401292022	ALERNA LE INFORMAMOS QUE SUGERENCIA HA SIDO REGISTRADA Y DIRECCIONADA A TRAVÉS DEL SISTEMA GESTIÓN PARA LA GESTIÓN DE	DH.M.	KENNEDY	10/02/2022	6

**NO PQRS REPORTADAS POR LAS
DEPENDENCIAS PARA EL
PRIMER SEMESTRE DE
2022**

Durante el primer semestre de 2022, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas por fuera del sistema fue reportada por la Dirección Financiera, con cero trámites; y la Secretaría General reportó 33 solicitudes tramitadas como NO PQRS,

PQRS REPORTADOS POR LAS DEPENDENCIAS QUE NO INGRESARON AL SDQS EN EL PRIMER SEMESTRE 2022								
TIPO	MESA DIRECTIVA	SECRETARÍA GENERAL	DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	DIRECCIÓN FINANCIERA	COMISIÓN DE GOBIERNO	COMISIÓN DEL PLAN	COMISIÓN DE HACIENDA	TOTALES
DERECHO DE PETICIÓN	0	0	0	0	0	0	0	0
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	0	1	0	0	0	0	0	1
DERECHO DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN	0	22	0	0	0	0	0	22
DERECHO DE PETICIÓN DE CONSULTA	0	5	0	0	0	0	0	5
DOCUMENTOS Y EXPEDICIÓN DE COPIAS	0	8	0	0	0	0	0	8
DERECHO DE PETICIÓN DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	0	0	0	0	0	0	0
QUEJA	0	0	0	0	0	0	0	0
RECLAMO	0	0	0	0	0	0	0	0
OTRO	0	13	0	0	0	0	0	13
TOTAL	0	50	0	0	0	0	0	50

ACTIVIDAD ES ADELANTADAS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022

Proceso de Atención a la Ciudadanía, apoya las diferentes actividades desarrolladas desde la administración, encaminadas al desarrollo óptimo en todos los aspectos posibles.

Es de anotar que para las actividades que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la Ciudadanía, están dispuestos a brindar su colaboración en las convocatorias tanto en la logística de ingreso a las actividades programadas.

En el mes de marzo, se atendieron convocatorias de la Veeduría Distrital, reunión virtual, nodo intersectorial comunicaciones y lenguaje claro, nodo intersectorial de formación y capacitación, mesa de trabajo calidad y oportunidad de las respuestas, Participación en la capacitación virtual de ComparTIC, Bogotá, Seguridad Digital.

Se atendió **Audiencia Pública sobre el Proyecto de Acuerdo No. 163**

de 2022 “por medio del cual se aprueba el ingreso del Distrito Capital a la región metropolitana Bogotá Cundinamarca el proceso de Atención al Ciudadano, apoyo en la atención integral en la Audiencia Pública de Bogotá Región Metropolitana, realizada el 19 y 20 de abril de 2022 en el IDRD - Palacio de los Deportes, prestando todo el apoyo a los participantes, Honorables Concejales, funcionarios de la Administración, participantes y ciudadanía en general que acudió a la convocatoria realizada por el Concejo de Bogotá

Se atendió, **Sesión Plenaria, Debate de control político en desarrollo de las proposiciones:** Abuso sexual en colegios y jardines del Distrito / Violencia, riñas, abuso y acoso sexual en Colegios Distritales, desarrollada el miércoles 15 de junio de 2022 a las 9:00 a.m. en el Colegio Femenino Mercedes Nariño Av. Caracas No 23-24 Sur, prestando todo el apoyo a los participantes, Honorables Concejales, funcionarios de la Administración, participantes, niños y niñas y ciudadanía en general que acudió a la convocatoria realizada por el Concejo de Bogotá.

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El proceso de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, D.C., lo que implica una cultura organizacional armónica con la eficiencia y protección del medio ambiente. Cero papel.
2. Continuar con la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados, vinculando a los diferentes grupos de interés, garantizando los principios de igualdad y transparencia.
3. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda conocer el uso y el aplicativo, “**Bogotá TeEscucha**” Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, dando trámite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.
4. En razón al análisis mencionado, el proceso de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

5. En virtud de lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C., seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.
6. Realizar en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones, campañas masivas a la ciudadanía a través de redes sociales que permitan a los ciudadanos hacer uso del servicio de Atención al Ciudadano y los canales para acceder a él.
7. Una vez decretada a partir del 28 de junio de 2022 por el Gobierno Nacional el fin de la emergencia por Covid 19, Debemos capitalizar las lecciones aprendidas tanto en lo operacional como en lo tecnológico para ponerlos al servicio del ciudadano y hacer que las solicitudes sean cada vez más expeditas y accesibles.
8. Con el propósito que la ciudadanía de los diferentes grupos de interés pueda tener acceso a la información de la Corporación, hemos venido adelantando algunas estrategias comunicativas tales como, habilitar nuestra página web, para que las personas con discapacidad visual puedan acceder a la misma, así mismo, se encuentra en proceso de contratación la vinculación de un experto en lengua de señas, quienes nos permitirán transmitir la información a este grupo de interés.

Esperamos que el ciudadano se sienta cada vez más interpretado por la Administración y mejor atendido por todos los servidores públicos.



CARLOS ERNESTO SEGURA HORTÚA

Asesor 105-02

Defensor del ciudadano