INFORME DE GESTIÓN AÑO 2021.

Los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, con corte al 31 de diciembre de 2021, relacionado con las peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas en la entidad, por cualquiera de los medios de comunicación dispuestos para la ciudadanía en el Concejo de Bogotá, D.C., así como las solicitudes recibidas por el proceso de correspondencia, las cuales son incluidas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS).

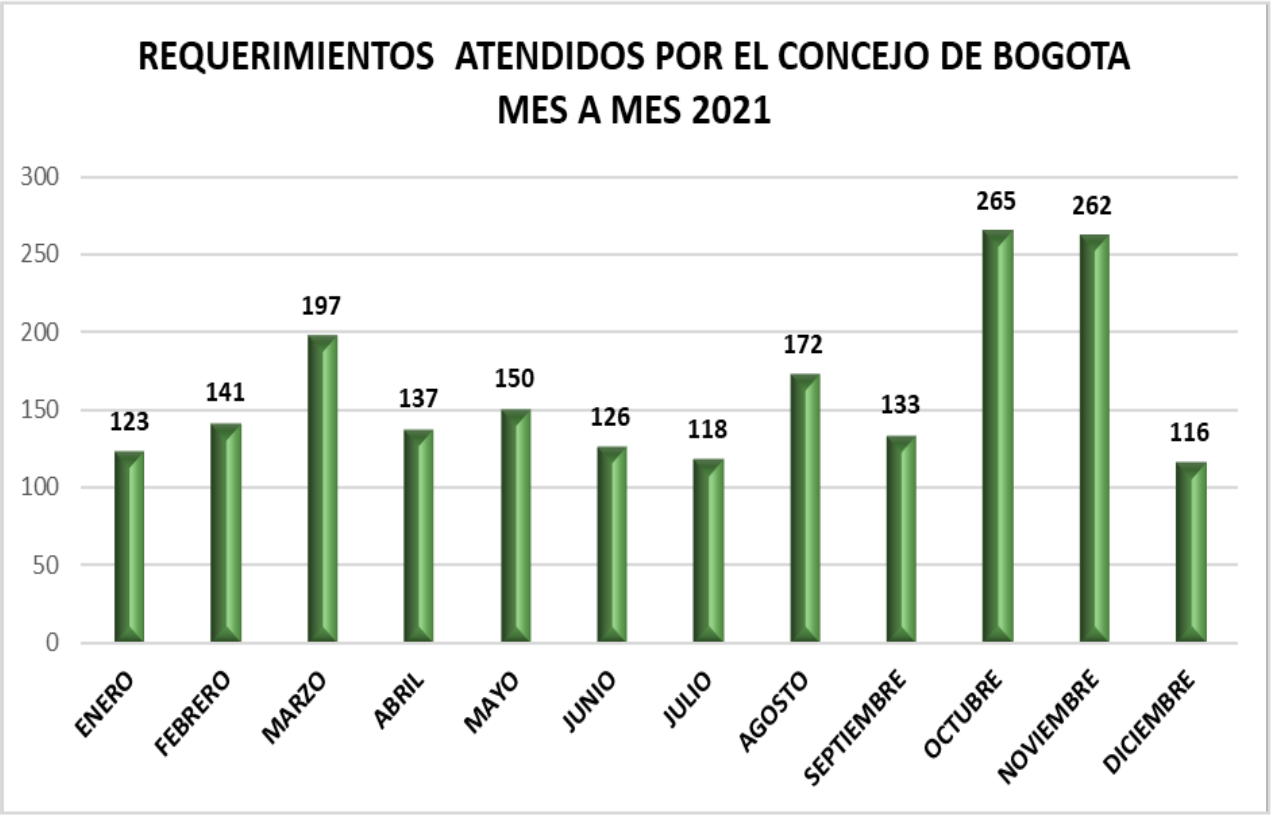
De igual manera, el informe contiene las peticiones recibidas por los procesos de la entidad, por fuera del Sistema Distrital de quejas y Soluciones, (NO SDQS).

A continuación reportaremos la información que contiene la relación de los **1940** derechos de petición que ingresaron a la entidad del 1° de enero al 31 de diciembre del año 2021, 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	123
FEBRERO	141
MARZO	197
ABRIL	137
MAYO	150
JUNIO	126
JULIO	118
AGOSTO	172
SEPTIEMBRE	133
OCTUBRE	265
NOVIEMBRE	262
DICIEMBRE	116
TOTAL	**1940**

Cuadro No. 1

En el cuadro No. 1 podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recepcionó y clasificó **1940** requerimientos en el sistema SDQS los cuales se trasladaron en su 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.



Grafica No. 1

En la gráfica anterior podemos evidenciar que los meses en los que más se radicaron peticiones, fueron en octubre y noviembre de 2021, con 265 y 262 peticiones respectivamente. Lo anterior, debido a la radicación de solicitudes, observaciones y sugerencias hechas por los ciudadanos con ocasión del estudio del Plan de Ordenamiento Territorial (POT), por parte del Concejo de Bogotá, D.C.

ANALASIS DE LA GESTION

INGRESO DE PETICIONES DISCRIMINADAS POR CANAL DE COMUNICACIÓN RECIBIDAS, DURANTE EL AÑO 2021

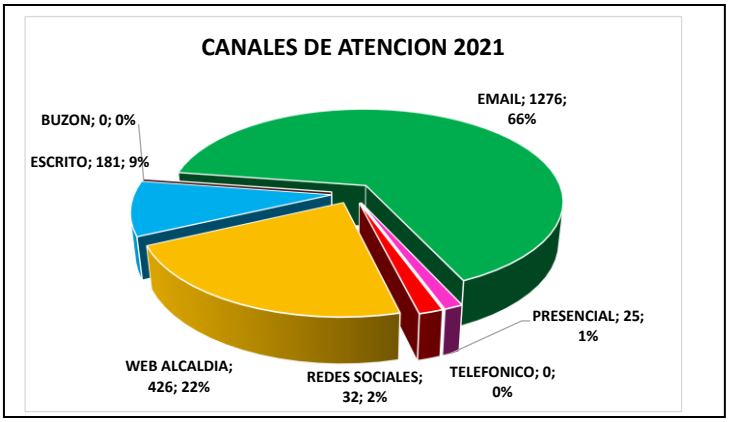
Teniendo en cuenta la hoja de ruta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones con el respectivo análisis de su utilización por parte de los ciudadanos:

Podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía, recibió y clasificó en el sistema SDQS, 1940 requerimientos al 31 de diciembre 2021, peticiones que fueron trasladadas en su totalidad a cada una de las entidades del distrito capital, a empresas privadas o a cada una de las dependencias de la Corporación, según el caso, de acuerdo a la órbita de las competencias.

CANALES DE ATENCION AÑO 2021										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
ENERO	0	0	98	0	0	0	25	0	123	6%
FEBRERO	0	0	100	0	0	0	41	0	141	7%
MARZO	0	0	135	0	0	0	62	0	197	10%
ABRIL	0	0	94	0	0	0	43	0	137	7%
MAYO	11	0	112	0	0	0	27	0	150	8%
JUNIO	19	0	76	0	0	0	31	0	126	6%
JULIO	9	0	81	0	0	4	24	0	118	6%
AGOSTO	11	0	107	0	0	28	26	0	172	9%
SEPTIEMBRE	0	0	96	1	0	0	36	0	133	7%
OCTUBRE	0	0	196	23	0	0	46	0	265	14%
NOVIEMBRE	101	0	117	1	0	0	43	0	262	14%
DICIEMBRE	30	0	64	0	0	0	22	0	116	6%
TOTAL	181	0	1276	25	0	32	426	0	1940	100%
%	9%		66%	1%		2%	22%		100%	

Cuadro No. 2

En el Cuadro No. 1, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos durante el año 2021 fue el E-MAIL, - correo: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con 1276 peticiones que corresponden al 66%, seguido de el aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de *"Bogotá Te Escucha"* con 426 peticiones que corresponden al 22% y el medio escrito con 181 solicitudes que corresponde al 9% 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.

CANALES DE ATENCION 2021	TOTAL PETICIONES	% DE PARTICIPACION
ESCRITO	181	9%
BUZON	0	0%
EMAIL	1276	66%
PRESENCIAL	25	1%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	32	2%
WEB ALCALDIA	426	22%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	1940	100%

Cuadro No. 3

Es de resaltar que el correo atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, fue la puerta de entrada para el recibo de gran parte de las comunicaciones ingresadas en el año 2021, con 1276 peticiones y un porcentaje de participación dentro del gran total del 66%.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

En el cuadro No. 4, 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 anual.

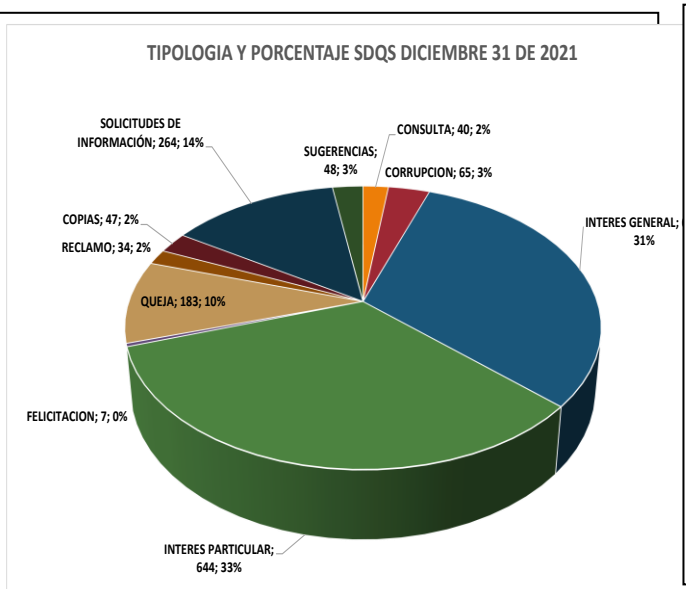
TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2021

MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	D.P DE INTERES GENERAL	D.P. DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	SOLICITUD DE INFORMACION	SUGERENCIA	OTROS	TOTAL MES	% PART
ENERO	3	3	26	26	1	21	5	6	29	3	0	123	6
FEBRERO	0	7	10	65	0	23	1	2	33	0	0	141	7
MARZO	5	15	69	56	0	14	4	7	26	1	0	197	10
ABRIL	5	6	24	42	1	14	1	8	31	5	0	137	7
MAYO	1	3	24	44	1	20	5	7	30	15	0	150	8
JUNIO	3	3	21	48	0	22	4	0	18	7	0	126	6
JULIO	3	3	39	40	1	9	5	0	15	3	0	118	6
AGOSTO	9	7	36	47	1	12	4	4	48	4	0	172	9
SEPTIEMBRE	3	5	40	49	0	10	4	8	10	4	0	133	7
OCTUBRE	3	3	115	111	1	10	0	3	14	5	0	265	14
NOVIEMBRE	5	3	154	72	1	17	1	2	7	0	0	262	14
DICIEMBRE	0	7	50	44	0	11	0	0	3	1	0	116	6
TOTAL	40	65	608	644	7	183	34	47	264	48	0	1940	100
	2%	3%	31%	33%	0%	9%	2%	2%	14%	2%		100%	0

Cuadro No. 4

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS DICIEMBRE 26 2021	CANT SDQS	%
CONSULTA	40	2%
CORRUPCION	65	3%
INTERES GENERAL	608	31%
INTERES PARTICULAR	644	33%
FELICITACION	7	0%
QUEJA	183	9%
RECLAMO	34	2%
COPIAS	47	2%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	264	14%
SUGERENCIAS	48	2%
OTROS	0	0%
TOTAL	1940	100%

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos, durante el año 2021, son los derechos de petición de Interés Particular con **644** requerimientos, y un porcentaje de participación del **33**%, seguido de los derechos de petición de Interés General con **608** solicitudes para un **31**% de participación; Solicitudes de información con **264** solicitudes y **14**% de participación; Quejas **183** y un porcentaje de participación del **9**%, de participación; los demás requerimientos, suman el restante del 100% de la tipología



En la Gráfica, podemos notar que los problemas que surgen en nuestra ciudadanía durante el año 2021, los derechos de interés particular y derechos de petición de interés general, sobresalen, teniendo en cuenta la situación de pandemia mundial; y, a nivel local, el estudio del Plan de Ordenamiento Territorial POT, los ciudadanos generan solicitudes de este tipo, tales como requerimientos de ayudas personales; observaciones y sugerencias hacia el POT.

Las necesidades de la ciudadanía durante la cuarentena, han debilitado a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto, este tipo de incógnitas es en las que podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Gráfica, se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter general y particular, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar y la modificación del POT para el periodo 2022 - 2035.

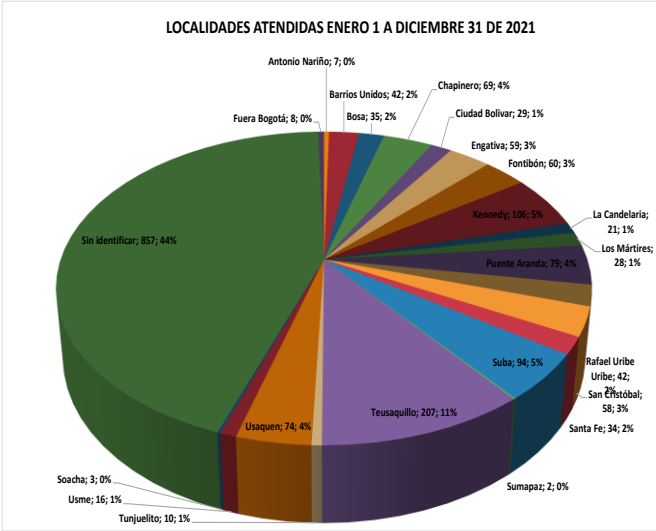
PORCENTAJE DE LOCALIDAD ATENDIDAS 2021

En el cuadro podemos observar lo relacionado con la información de participación de la ciudadanía discriminada por localidades, así:

LOCALIDADES ATENDIDAS ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2021														
LOCALIDADES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	0	0	0	0	0	1	1	2	0	1	1	1	7	0%
Barrios Unidos	5	2	3	2	3	2	0	6	4	10	3	2	42	2%
Bosa	3	5	3	3	1	5	3	4	2	3	0	3	35	2%
Chapinero	2	0	2	1	4	2	2	8	7	5	33	3	69	4%
Ciudad Bolivar	2	3	2	0	0	2	1	1	3	6	9	0	29	1%
Engativa	3	3	4	4	4	5	6	9	0	9	6	6	59	3%
Fontibón	0	0	0	2	2	1	3	4	1	5	40	2	60	3%
Kennedy	3	4	9	8	13	20	6	8	8	13	4	10	106	5%
La Candelaria	1	2	3	0	1	2	1	2	5	2	1	1	21	1%
Los Mártires	1	1	1	1	10	3	1	2	0	4	3	1	28	1%
Puente Aranda	12	2	47	4	1	3	3	3	1	1	1	1	79	4%
Rafael Uribe Uribe	1	1	2	1	0	4	3	18	1	5	3	3	42	2%
San Cristóbal	1	0	0	0	1	0	4	4	2	9	35	2	58	3%
Santa Fe	0	4	3	4	6	2	4	1	0	4	3	3	34	2%
Suba	1	3	3	7	3	2	9	7	7	39	6	7	94	5%
Sumapaz	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0%
Teusaquillo	10	21	15	13	12	8	9	23	15	13	31	37	207	11%
Tunjuelito	1	1	0	0	0	1	1	3	0	2	1	0	10	1%
Usaquen	2	6	3	8	3	4	3	5	14	11	10	5	74	4%
Usme	5	1	0	1	0	3	3	2	0	1	0	0	16	1%
Soacha	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	3	0%
Sin identificar	67	78	96	77	85	55	55	58	63	122	72	29	857	44%
Fuera de Bogotá	3	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0%
TOTAL	123	141	197	137	150	126	118	172	133	265	262	116	1940	100%

La gráfica 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 la localidad de Teusaquillo, Kennedy, Bosa, Suba, con los mayores porcentajes de participación.

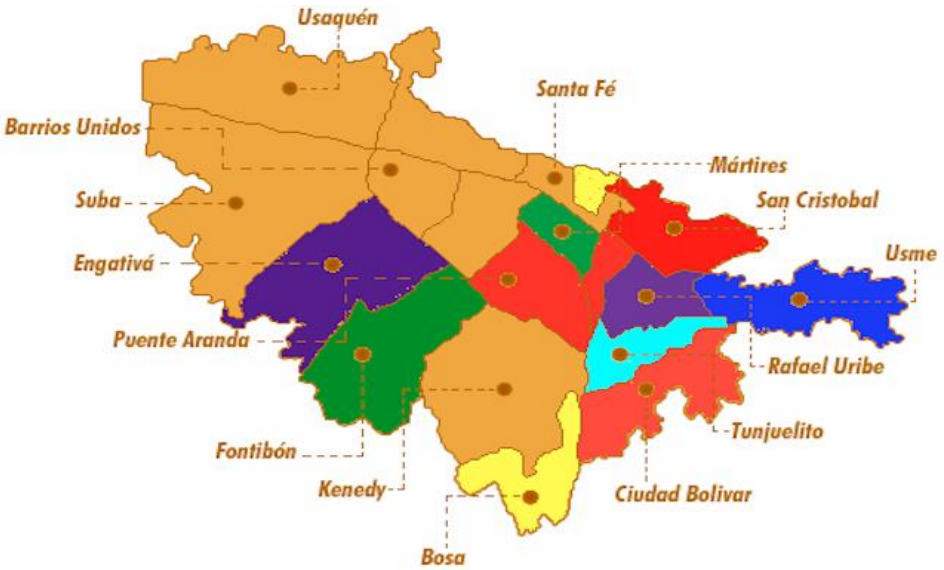
Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y todas generaron solicitud durante el año 2021.



LOCALIDADES	TOTAL	%PART
Antonio Nariño	7	0%
Barrios Unidos	42	2%
Bosa	35	2%
Chapinero	69	4%
Ciudad Bolivar	29	1%
Engativa	59	3%
Fontibón	60	3%
Kennedy	106	5%
La Candelaria	21	1%
Los Mártires	28	1%
Puente Aranda	79	4%
Rafael Uribe Uribe	42	2%
San Cristóbal	58	3%
Santa Fe	34	2%
Suba	94	5%
Sumapaz	2	0%
Teusaquillo	207	11%
Tunjuelito	10	1%
Usaquen	74	4%
Usme	16	1%
Soacha	3	0%
Sin identificar	857	44%
Fuera Bogotá	8	0%
TOTAL	**1940**	100%

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1940** solicitudes, **857** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **44**% de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **11**% y un numero de **207** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Kennedy con **106** solicitudes y un porcentaje de participación del 5%; Las demás localidades presentan porcentajes bajos de participación

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



En la Hoja de Ruta adjunta, se podrá encontrar toda la información correspondiente a los requerimientos recibidos, durante el año 2021.

CONCEJO DE BOGOTA D.C	PROCESO ATENCION AL CIUDADANO HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES DICIEMBRE 2020	Código: AC-PR001-FO2 Versión: 04 Fecha: 20 NOV. 2018

NUMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD												FECHA INCORPORACION SDQS.	CLASIFICACION		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	DERECHO DE PETICION	QUEJA	RECLAMO	DERECHO DE PETICION Y PARTICIPACION	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE COPIA	INFORMACION	SUGERENCIA	OTRO		No. REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA						
EMAIL	23-12-20					X								23-12-20	2827882020	SE RECIBE EN EL CONCEJO DE BOGOTA EL 23 DE	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Sector Gobierno	8/02/2020	23/12/2020	0
WEB	09-12-20		X											09-12-20	2968672020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Sector Gobierno	25/01/2020	22/12/2020	13
WEB	01-12-20	X												02-12-20	3332372020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Santa Fe	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	2/01/2021	31
WEB	02-12-20								X					02-12-20	3358982020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	19/01/2021	15/12/2020	13
WEB	01-12-20	X												02-12-20	3406312020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	7/12/2020	6
WEB	01-12-20	X												02-12-20	3406322020	EN ATENCIÓN A SU CO	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	25/01/2021	7/12/2020	6
WEB	02-12-20						X							02-12-20	3408612020	RESPETUOSAMENTE S	WEB ALCALDIA	Santa Fe	Sector Hábitat.	19/01/2021	2/01/2021	31
EMAIL	02-12-20					X								02-12-20	3413612020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Chapinero	Sector Gobierno	19/01/2021	7/12/2020	5
EMAIL	01-12-20				X									02-12-20	3414032020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	19/01/2021	6/01/2021	35
EMAIL	01-12-20			X										02-12-20	3415942020	SE CIERRA TENIENDO	EMAIL	Sin identificar	Sector Gobierno	19/01/2021	2/12/2020	1
EMAIL	01-12-20			X										02-12-20	3416012020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Kennedy	Sector Gobierno	19/01/2021	22/12/2020	21
EMAIL	01-12-20							X						02-12-20	3416832020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Sector Movilidad	19/01/2021	22/12/2020	21
EMAIL	05-12-20					X								05-12-20	3425572020	SE CIERRA EL PRESENT	EMAIL	Tunjuelito	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	7/12/2020	2
EMAIL	04-12-20										X			04-12-20	3435992020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Teusaquillo	Sector Gestión Pública	6/01/2021	4/12/2020	1
EMAIL	04-12-20									X				04-12-20	3438052020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	6/01/2021	15/12/2020	11
EMAIL	03-12-20					X								04-12-20	3438472020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Teusaquillo	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	22/12/2020	19
EMAIL	03-12-20										X			04-12-20	3438652020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Sin identificar	Corporación Pública Administrativa	6/01/2021	7/12/2020	3
EMAIL	04-12-20					X								04-12-20	3443392020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Santa Fe	Corporación Pública Administrativa	21/01/2021	13/12/2020	9
EMAIL	05-12-20							X						07-12-20	3453642020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Usaquen	Corporación Pública Administrativa	22/01/2021	10/12/2020	4
EMAIL	05-12-20											X		07-12-20	3453992020	EN ATENCIÓN A SU CO	EMAIL	Fontibón	Corporación Pública Administrativa	22/01/2021	10/12/2020	4

CONSOLIDADO INFORME CONTRALORIA 2021

Durante el año 2021 las diferentes dependencias de la Corporación; acogieron la directriz impartida por la dirección jurídica mediante circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, a través de la cual se estableció por medio de la cual se dan las directrices para el Procedimiento, Registro y Control de Derechos de Petición.

En el numeral 2, de dicha circular que a la letra dice : *"Las peticiones que no ingresen al SDQS deberán ser relacionadas y reportadas por las Comisiones y Direcciones en el "Formato CB-0405" de la Contraloría Distrital; por tal motivo el informe correspondiente a la Rendición de Cuentas Anual, deberá ser presentado por cada Dependencia ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección Jurídica de la Corporación."* se recordó del diligenciamiento del formato, que la Secretaria General y la Dirección Financiera de la Corporación han venido elaborando mes a mes.

FORMATO CB - 0405. PQRS REPORTADOS POR LAS DEPENDENICAS DE LA CORPORACION QUE NO INGRESARON AL SDQS DURANTE EL AÑO 2021								
TIPO	**MESA DIRECTIVA**	**SECRETARIA GENERAL**	**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**	**DIRECCIÓN FINANCIERA**	**COMISIÓN DE GOBIERNO**	**COMISIÓN DEL PLAN**	**COMISIÓN DE HACIENDA**	**TOTALES**
D.P. DE INTERÉS GENERAL	0	11	0	0	0	0	0	11
D.P. DE INTERÉS PARTICULAR	0	18	0	0	0	0	0	18
D.P. DE INFORMACION	0	28	0	0	0	0	0	28
D.P. DE CONSULTA	0	3	0	0	0	0	0	3
D.P. CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE	0	9	0	0	0	0	0	9
D.P. DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	0	1	0	0	0	0	0	1
QUEJA	0	2	0	0	0	0	0	2
RECLAMO	0	2	0	0	0	0	0	2
SUGERENCIA	0	3	0	0	0	0	0	3
OTRO	0	12	0	0	0	0	0	12
TOTAL	**0**	**89**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**89**

Cabe la pena precisar que estas peticiones no ingresaron al SDQS, llegando a 89, como podemos observar en el cuadro anterior.

En la Grafica podemos notar que los problemas que surgen en nuestra ciudadanía durante el año 2021, los derechos de petición de **solicitud de información**, DP de interés particular y DP de interés General, sobresalen, los ciudadanos generan solicitudes de estos tipos, donde plantean requerimientos, solicitudes de ayudas personales, de interés general tales como las sugerencias y quejas realizadas al POT.

FORMATO CB - 0405. PQRS REPORTADOS POR LAS DEPENDENICAS DE LA CORPORACION QUE NO INGRESARON AL SDQS DURANTE EL AÑO 2021	
FORMATO CB - 0405. NOPQRS TIPO	TOTAL NO PQRS 2021
D.P. DE INTERÉS GENERAL	11
D.P. DE INTERÉS PARTICULAR	18
D.P. DE INFORMACION	28
D.P. DE CONSULTA	3
D.P. CONSULTA DE DOCUMENTOS Y EXPEDICION DE	9
D.P. DE ACCESO A LOS DOCUMENTOS PÚBLICOS	1
QUEJA	2
RECLAMO	2
SUGERENCIA	3
OTRO	12
TOTAL	89

Teniendo en cuenta el presente cuadro y la información suministrada por cada Dirección, se observa que las dependencias continúan acatando la circular mediante la cual se dieron las pautas para mejorar el Registro y Control de Derechos de Petición que llegan a la Corporación, en lo pertinente a los temas relacionados, de igual forma y como se puede observar en el cuadro, se recibieron 11 D.P. de interés general, 18 D.P. de interés particular, 28 D.P. de solicitud de información; entre las más representativas.

Vale la pena resaltar el compromiso de la Corporación, en el sentido de dar cumplimiento al requerimiento hecho por la Contraloría de Bogotá, D.C (formato CB – 0405). Para tales efectos, se han venido remitiendo memorandos a cada uno de los procesos reiterando la necesidad de registrar las peticiones que no ingresaron al Sistema *"Bogotá Te escucha"*.

Concejo de Bogotá

CONCEJO DE BOGOTÁ 31-08-2021 09:53:17
Al Contestar Cite Este No. 2021IE9927 O 1 Fol:1 Anex:0
ORIGEN: DIRECCION JURIDICA/PIEDRA ZAMORA CARLOS JULIO
DESTINO: CONCEJO DE BOGOTA/DIAN LIS OFICINAS
ASUNTO: PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE P
OBS: ...

CIRCULAR

Para: Honorables Concejales, Directivos, Funcionarios y Contratistas de la Corporación

De: CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA
Director Jurídico

Asunto: Procedimiento, registro y control de Derechos de Petición

Cordial saludo:

Con el fin de mejorar el registro institucional de los Derechos de Petición que ingresan a la Corporación, se hace necesario llevar un registro de control y seguimiento de la totalidad de los derechos de petición que ingresan a la entidad bien sea a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "*Bogotá Te Escucha SDQS*" o en forma directa, diligenciando la Hoja de ruta Código: AC-PR001-FO2, a continuación, se establecen las siguientes recomendaciones:

1. Todas las peticiones que soliciten información sobre temas misionales, serán exclusivamente radicadas en la Oficina de Correspondencia y asignadas o trasladadas a la oficina, dependencia o Entidad competente a través del Sistema Distrital "*Bogotá Te Escucha SDQS* a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección Jurídica de la Corporación.

2. Las peticiones que no ingresen al SDQS deberán ser relacionadas y reportadas por las Comisiones y Direcciones en el "Formato CB-0405" de la Contraloría Distrital; por tal motivo el informe correspondiente a la Rendición de Cuentas Anual, deberá ser presentado por cada Dependencia ante la Oficina de Atención al Ciudadano de la Dirección Jurídica de la Corporación.

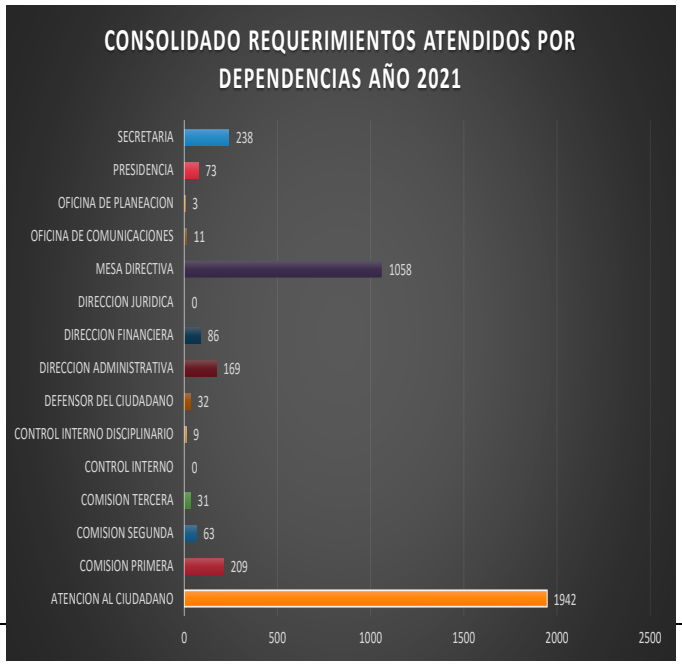
A continuación, se adjunta la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, por medio de la cual se dan las directrices para el Procedimiento, Registro y Control de Derechos de Petición, fue aprobada el 31 de agosto por la Mesa Directiva.

NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA, D.C., A DICIEMBRE 31 DE 2021

Durante este periodo ingresaron 1940 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; cómo se puede observar en el siguiente cuadro.

Durante este periodo, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con **1058** requerimiento, lo anterior 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.

DEPENDENCIA	TOTAL
ATENCION AL CIUDADANO	1942
COMISION PRIMERA	209
COMISION SEGUNDA	63
COMISION TERCERA	31
CONTROL INTERNO	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINAR	9
DEFENSOR DEL CIUDADANO	32
DIRECCION ADMINISTRATIVA	169
DIRECCION FINANCIERA	86
DIRECCION JURIDICA	0
MESA DIRECTIVA	1058
OFICINA DE COMUNICACIONES	11
OFICINA DE PLANEACION	3
PRESIDENCIA	73
SECRETARIA	238
TOTAL MES X MES	**3.924**



En segundo lugar, tenemos la Secretaria General con **238** requerimiento y la Comisión Primera con **209** requerimientos; esto dentro de las más representativas.

Es de aclarar que el número de solicitudes varía, teniendo en cuenta que algunas de ellas son asignadas a más de una dependencia, de acuerdo con las competencias y lo que haya solicitado el ciudadano. Al finalizar el presente año y teniendo en cuenta el Debate del Plan de Ordenamiento Territorial 2022 – 2035, las peticiones recibidas se inclinaron hacia este

tema, por lo que la Comisión Primera Permanente del Plan de Ordenamiento Territorial, se vio abocada por una gran cantidad de solicitudes.

A la vez, el Proceso de Atención al Ciudadano tiene la mayoría de tramites, como se puede observar en los consolidados, teniendo en cuenta que este Proceso maneja y administra el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha.

ACTIVIDADES ADELANTADAS DURANTE EL AÑO 2021

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

- En tal sentido, **en el mes de enero y febrero** se apoyaron las convocatorias de elección de Secretaria General de Organismo de Control y Subsecretarios de las comisiones permanentes del Concejo de Bogotá, D.C., orientando las dudas en las inscripciones y demás interrogantes que se presentaron durante esta convocatoria.

A partir del mes de marzo y durante toda la vigencia se asistió a la capacitación brindada por la Veeduría Distrital, relacionada con cfada uno de4 los nodo intersectorial comunicaciones y lenguaje claro, nodo intersectorial de formación y capacitación, mesa de trabajo calidad y oportunidad de las respuestas.

Durante los meses de mayo, se brindó apoyo en la Sesión realizada el sábado 8 de mayo, en la Plaza de Bolívar, con el propósito recoger las peticiones y escuchar a los ciudadanos, atender sus necesidades.

Se brindó apoyo en la sesión realizada el martes 25 de mayo en el Portal de las Américas en donde se recibieron solicitudes para encontrar soluciones reales que atiendan las necesidades de los ciudadanos

INFORME DE AUDIENCIAS PÚBLICAS JULIO 2021

Atendiendo instrucciones de la señora presidenta de la Corporación Dra. MARIA FERNANDA ROJAS MANTILLA, se convoca a los H. C., (las) a la Sesión Plenaria Ordinaria en la modalidad de asistencia mixta (semipresencial).

1. Tema

Sesión Plenaria Fuera de Sede – Plaza de Bolívar y Localidad de Kennedy - Portal de Transmilenio de las Américas. Realizar una sesión fuera del recinto del Concejo de Bogotá, en el marco de la Audiencia Pública convocada por la Veeduría Distrital, con el propósito de escuchar a la ciudadanía que ha hecho parte de las manifestaciones, transeúntes del sector, vecinos y demás sectores de la sociedad civil.

2. Objetivo

El objetivo principal es generar un espacio de diálogo que contribuya al propósito de reconciliación y atención a las demandas que han motivado a las movilizaciones y aportar a la resolución de los conflictos que se han presentado en la zona, en cumplimiento del rol representativo de los H.C. y garantes de la defensa de los derechos humanos de los bogotanos más afectados por las protestas del paro nacional de 2021.

3. **Difusión de la Sesión Ordinaria.** Este evento fue promocionado por Radio, Prensa y Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram)

4. **Invitados:** Doctor Julián Enrique Pinilla Malagón, Personero de Bogotá; Doctor Andrés Castro Franco, Contralor de Bogotá, Dr. Doctor Guillermo Rivera Flórez, Veedor Distrital, entre otros.

5. **Número de asistentes:** En la Estación de Transmilenio – Portal de las Américas se reunieron aproximadamente 300 personas al igual que en la Plaza de Bolívar.

6. **Estratos:** 1, 2 y 3 (Residentes del sector, transeúntes, madres, vendedores, jóvenes, defensores de derechos humanos y ciudadanía en general)

7. **Grupos que Intervinieron:** Participación de representantes de los espacios humanitarios, organizaciones de derechos humanos y líderes de agrupaciones del sector, se registraron las siguientes participaciones:

- Entidades Distritales, Grupos de Jóvenes, Derechos Humanos, Ciudadanía, Líderes Sociales, Docentes, Minga, Espacio Humanitario – Alejandra Guzmán;
- Comunidad de Alameda de San José y Britalia – Andrés Díaz y otra persona que no quiso ser identificado;
- Red Universitaria Distrital de Derechos Humanos – Aura María Fernández;
- Justicia y Paz - Johana Melo;
- Jóvenes en la Protesta – Mesa Hip Hop No se quiso identificar;

- Vendedores Ambulantes Corabastos – Martha Lucía Duarte;
- Campaña Defender la Libertad – Luis Carlos Montenegro;
- Red popular de derechos humanos – Andrés Aldana;
- Lazos de Dignidad – Isabel Fajardo;
- Congreso de los Pueblos – David Fajardo;
- Marcha Patriótica – Fredy Valencia;
- Aquelarre – Alejandra Velandia;
- Minga Indígena – Se identificó como Andrea Rodas.
- Líderes sociales de la comunidad – Yaneth Castañeda - Cristhian Bohórquez

8. Número de personas que presentaron reclamación escrita

Tanto en la Plaza de Bolívar como en la Estación de Transmilenio – Portal de las Américas, la Veeduría Distrital dispuso de mesas para que los ciudadanos que deseaban realizar una petición, queja, sugerencia o reclamo, pudieran hacerlo de manera escrita, para lo cual, el conejo de Bogotá suministró formato (Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Código: ATC-FO-001) para la respectiva compilación de datos y el tipo de solicitud deseado.
En total se recibieron 3 peticiones en la Plaza de Bolívar y 27 peticiones en el Portal de las Américas, con los siguientes temas:

Peticiones: Menos intervención policial y del ESMAD en el lugar Portal Américas – Mejores garantías laborales – Desempleo - Inserción laboral para los jóvenes – Menos impuestos – Beneficios para los vendedores ambulantes – Personas de la tercera edad sin ayuda económica por parte del Estado – formalización del empleo – Corrupción en el Gobierno – Defensa de la comunidad LGTBI – Derecho a la educación – Subsidio en el servicio a internet – Proteger el arte – Tomar medidas urgentes para frenar el paro nacional – Derecho al trabajo en Corabastos – entre otros.

REPORTE DE EJECUCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Convocatoria

Con una sesión de Audiencia Pública desarrollada en el Parque Estadio Olaya Herrera, Localidad Rafael Uribe Uribe, el Concejo de Bogotá. D.C., llevó a cabo la Rendición de Cuentas correspondiente al primer semestre de 2021, el 26 de julio a las 9:00 a.m. La Mesa Directiva presentó una estrategia innovadora, presidida por la concejala María Fernanda Rojas, a través de la cual pretendió acercar los espacios de transparencia a la ciudadanía e incentivarla a participar y ejercer su derecho de control sobre las instituciones del Estado

Los (as) Concejales (las) del Concejo de Bogotá D.C., junto con la ciudadanía que a través del mecanismo de definición de la localidad denominada “encuesta ciudadana” eligieron entre 20 localidades en donde se debía realizar la rendición de cuentas. En este mecanismo participaron 104 ciudadanos y ciudadanas quienes votaron y seleccionaron la Localidad 18 de Rafael Uribe Uribe para llevar a cabo la sesión de rendición de cuentas presencial del Concejo de Bogotá el día lunes 26 de julio de 2021.

2. Tema

Audiencia Pública de Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá, D.C., en Sesión semipresencial, con un formato que dio lugar a la conversación entre los Honorables concejales y concejalas e integró a la ciudadanía que los acompañó al ejercicio de manera presencial o a través de los canales de Facebook y YouTube del Concejo de Bogotá, D.C.

3. Objetivo

Rendición de cuentas del Concejo de Bogotá, D.C.,para el primer trimestre de 2021, pretendió dar a conocer, no solo datos de la gestión del Cabildo Distrital, si no sus posturas frente a temas claves de ciudad y los retos para el próximo semestre de 2021.

4. Fecha y hora

La Audiencia Pública se realizó el día 26 de julio de 2021, 9:00 am.

5. Lugar

Parque Estadio Olaya Herrera, localidad Rafael Uribe Uribe.

6. Difusión de la Audiencia Pública

- Radio
- Prensa
- Redes Sociales: (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube)
- Página web del Concejo
- Invitaciones a los presidentes de Juntas de Acción Comunal
- Invitaciones a Grupos de Interés

Tarjeta de Invitación.

Los funcionarios apoyaron en la logistica de distribución de estas invitaciones a la convocatoria. A continuación se evidencia la tarjeta respectiva

Se envió a los diferentes grupos de interés que participaron, la invitación oficial que la Mesa Directiva difundió.

7. Invitados

- Autoridades de la localidad
- Integrantes de la JAL
- Líderes comunales
- Grupos de Interés
- Comunidad

Oficio de invitación.

Así mismo, por medio del siguiente **comunicado**, se formaliza la **invitación** a cada una de las Alcaldías, Juntas Administradoras Locales, Juntas de Acción Comunal, grupos de interés, etc.

Respetado (a) Ciudadano (a)
Consultiva Departamental Afro
leonardo18z.perna@gmail.com
Bogotá, D.C.

Asunto: Invitación Audiencia de Rendición de Cuentas
Concejo de Bogotá, D.C., Primer semestre de 2021

Apreciado (a) ciudadano(a):

La Mesa Directiva del Concejo de Bogotá, D.C. tiene el gusto de invitarlo (a); a la Audiencia de Rendición de Cuentas del primer semestre del año 2021, la cual se llevará a cabo el próximo 26 de julio a las 9: a.m., en el "*POLIDEPORTIVO OLAYA HERRERA*", de la Localidad de Rafael Uribe Uribe.

En caso de no poder asistir, podrá seguir nuestra transmisión a través de los canales citados en la invitación adjunta.

Para la Corporación es muy importante contar con su participación.

Cordial saludo.

CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA
Director Técnico Jurídico

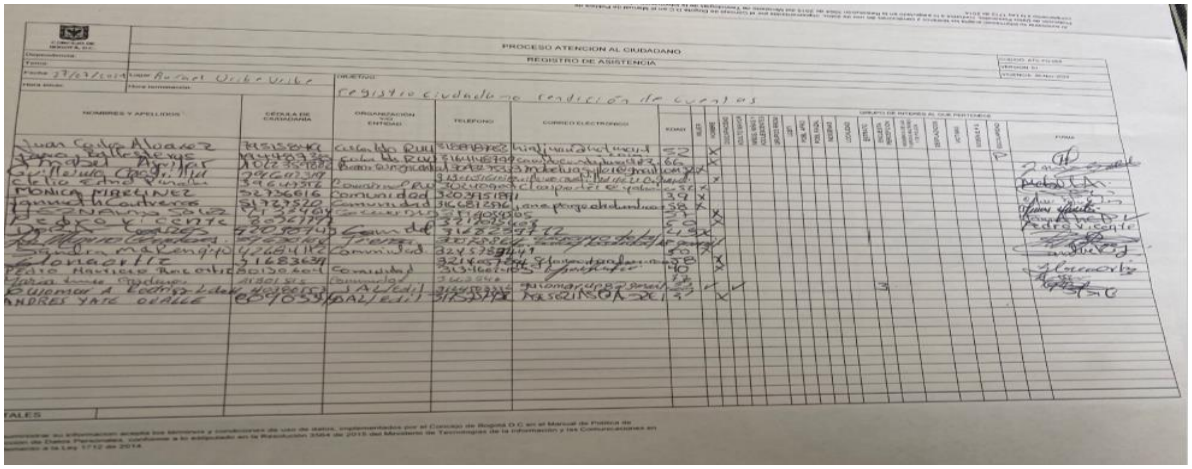
Invitaciones realizadas

El Proceso de Atención al Ciudadano, elaboró Dos mil Ochocientos cuarenta y tres (2843) invitaciones, las cuales se realizarán por medio del correo electrónico y se especifican en el anexo adjunto denominado BASE DE DATOS 26-07-2021

INVITACIONES REALIZADAS	**No.**
Grupos de Interés	30
Universidades	379
Grupo Juveniles	447
Organizaciones	17
Colegios Privados	1636
Colegios Públicos	364
TOTAL INVITACIONES	**2843**

8. Número de asistentes

En el Parque Estadio Olaya Herrera, de la localidad Rafael Uribe Uribe, se reunieron aproximadamente 100 personas; además de la audiencia que estuvo presente por las diferentes redes sociales, teniendo en cuenta la convocatoria realizada por el Proceso de Atención al Ciudadano. Se llenaron los registros de asistencia a la Rendición, por las personas que así lo querían hacer, como se evidencia en la imagen siguiente y archivos adjunto.



9. Actividades desarrolladas

El Concejo de Bogotá, D.C., decidió implementar una estrategia de rendición de cuentas integrando diferentes metodologías y canales de comunicación que ampliaran el alcance de este ejercicio de transparencia y vincularan a la ciudadanía a lo largo de las tres fases en que se desarrolló.

Las preguntas e inquietudes ciudadanas alimentaron la segunda fase que integró intervenciones en radio y sesiones virtuales de transmisión en vivo a través de los canales de Facebook y YouTube, en las que los voceros de las 13 bancadas del Concejo conversaron con periodistas y moderadores a cerca de los logros más destacados en su ejercicio normativo y de control político durante el primer semestre de 2021.

Además, el Proceso de Atención al Ciudadano estuvo presente en todas estas actividades, acompañando a los ciudadanos en sus peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones que tuvieran, proporcionando el formato ATC-FO-001 y diligenciando los formatos de registro de asistencia y evaluación de la Audiencia Pública de rendición de cuentas.

10. Intervención de la Ciudadanía

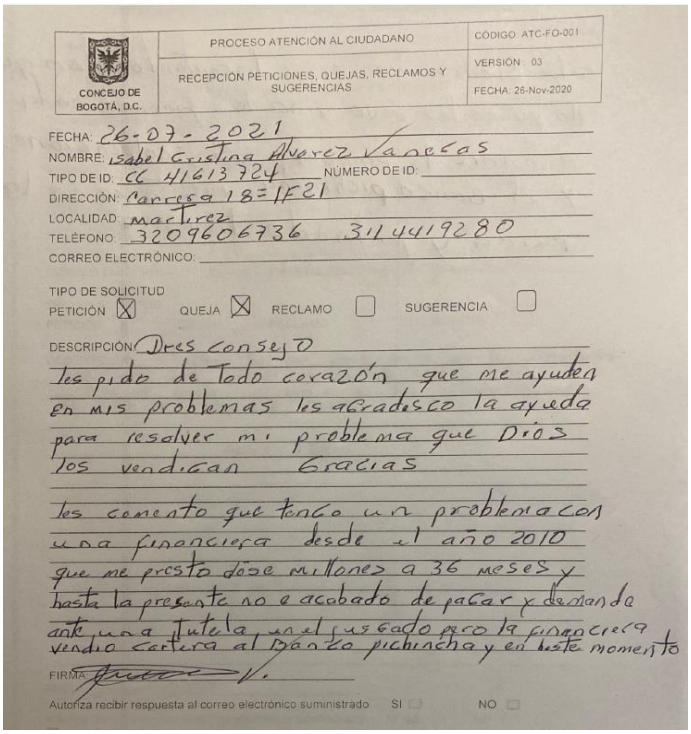
Uno de los componentes que se destacó fue el amplio espacio para la respuesta a las inquietudes ciudadanas, recogidas a través de diversos espacios digitales y presenciales, en distintas localidades de Bogotá y también directamente entre quienes asistieron a la Audiencia que fue de acceso libre a la ciudadanía y en la cual los habitantes de la localidad Rafael Uribe Uribe tenían un espacio de participación especial con los concejales y concejalas.

Además de estas posibilidades de intervención, el Proceso de Atención al Ciudadano contó con una mesa dispuesta en el Parque Estadio Olaya Herrera para recibir las peticiones de los ciudadanos.

11. Número de personas que presentaron solicitudes escrita

En el Parque Estadio Olaya Herrera, el Concejo de Bogotá – Atención al Ciudadano, dispuso de una mesa para que los ciudadanos que deseaban realizar una petición, queja, sugerencia o reclamo, pudieran hacerlo de manera escrita, para lo cual se les suministraba un formato (Recepción Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – Código: ATC-FO-001) para la respectiva compilación de datos y el tipo de solicitud deseado.

Se recibieron 10 peticiones en forma presencial, las cuales se clasifican de la siguiente manera:



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO — CÓDIGO: ATC-FO-001
RECEPCIÓN PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS — VERSIÓN: 03 — FECHA: 26-Nov-2020

FECHA: 26-07-2021
NOMBRE: Isabel Cristina Alvarez Vanegas
TIPO DE ID: CC 41613724 NÚMERO DE ID:
DIRECCIÓN: Carrera 18=1F21
LOCALIDAD: Martirez
TELÉFONO: 3209606736 3114419280
CORREO ELECTRÓNICO:

TIPO DE SOLICITUD
PETICIÓN ☒ QUEJA ☒ RECLAMO ☐ SUGERENCIA ☐

DESCRIPCIÓN: Dres consejo
les pido de todo corazón que me ayuden en mis problemas les agradesco la ayuda para resolver mi problema que Dios los vendigan Gracias

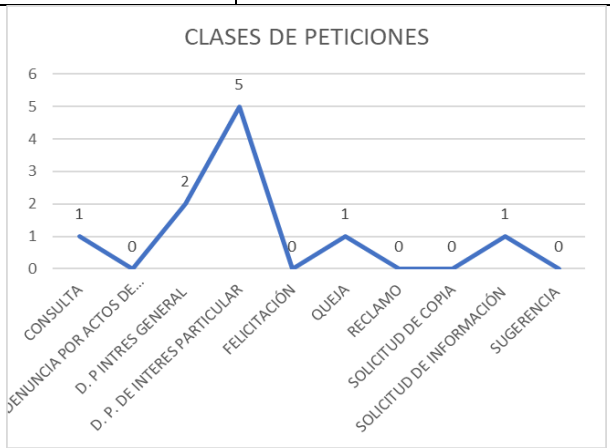
les comento que tengo un problema con una financiera desde el año 2010 que me presto doce millones a 36 meses y hasta la presente no e acabado de pagar y demanda ante una tutela en el juzgado pero la financiera vendio cartera al banco pichincha y en este momento

FIRMA:
Autoriza recibir respuesta al correo electrónico suministrado SI ☐ NO ☐

HOMBRES	MUJERES	ANÓNIMA	TOTAL
1	8	1	10

Estas solicitudes recibidas en forma presencial, fueron clasificadas de acuerdo con su tipología, de la siguiente forma:

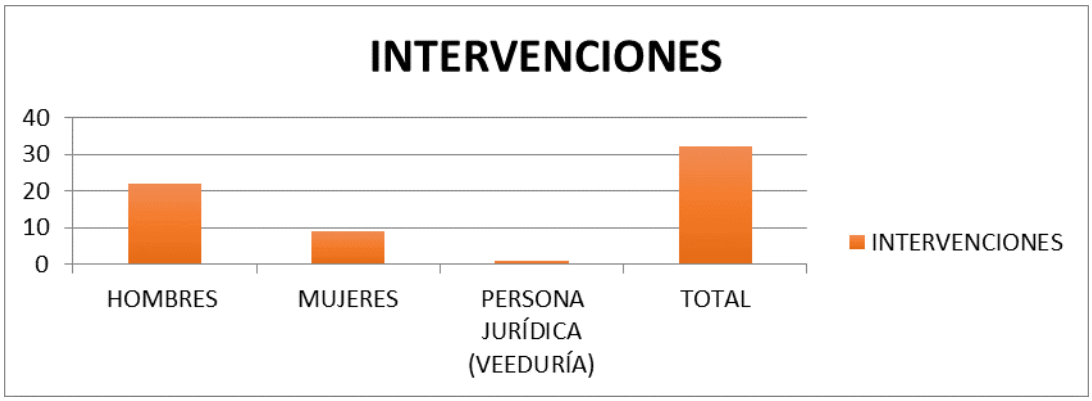
SOLICITUD	NÚMERO
CONSULTA	1
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0
D. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	2
D. PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	5
FELICITACIÓN	0
QUEJA	1
RECLAMO	0
SOLICITUD DE COPIA	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	1
SUGERENCIA	0



REDES SOCIALES

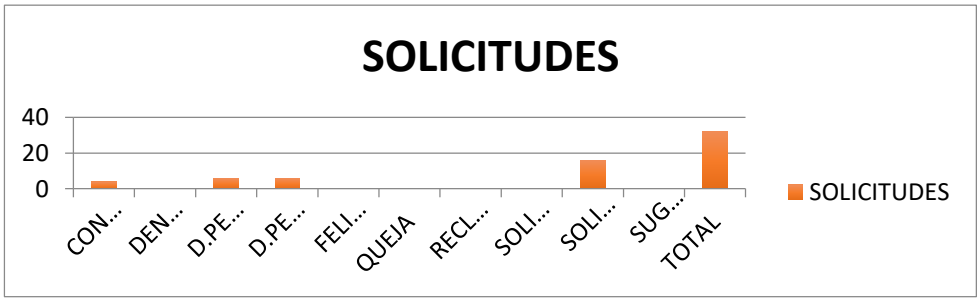
Así mismo, a través de las redes sociales dispuestas por el Concejo de Bogotá, se recibieron 32 solicitudes. El mecanismo de recopilación de esas preguntas fue virtual mediante un formulario virtual de la plataforma Google Forms. El link del formulario fue compartido por redes sociales para que la ciudadanía pudiera participar. Estas quedaron clasificadas de la siguiente manera:

HOMBRES	MUJERES	JURIDICA	TOTAL
22	9	1	32



Estas solicitudes recibidas por las redes sociales, fueron clasificadas de acuerdo con su tipología, de la siguiente forma:

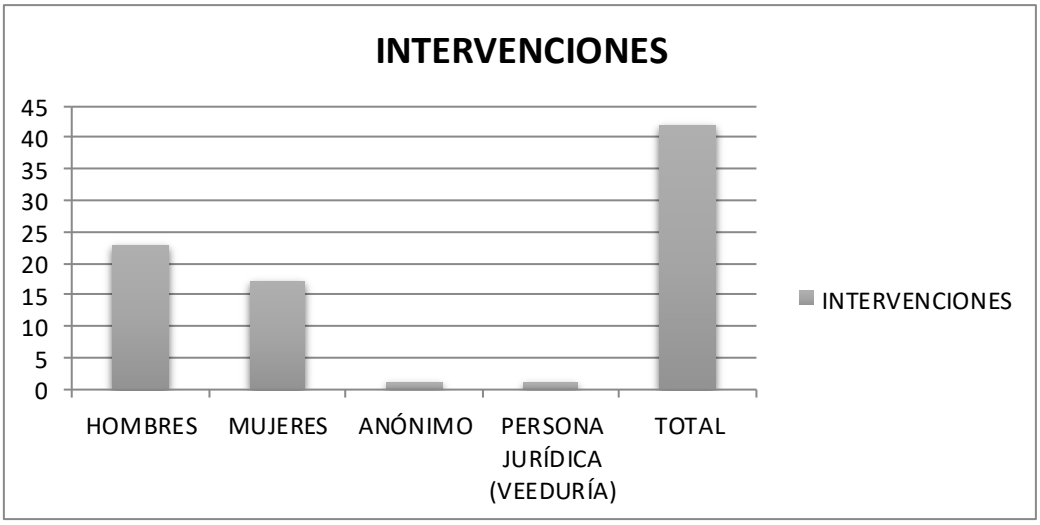
SOLICITUD	NÚMERO
CONSULTA	4
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0
D. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	6
D. PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	6
FELICITACIÓN	0
QUEJA	0
RECLAMO	0
SOLICITUD DE COPIA	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	16
SUGERENCIA	0



CONSOLIDADO.

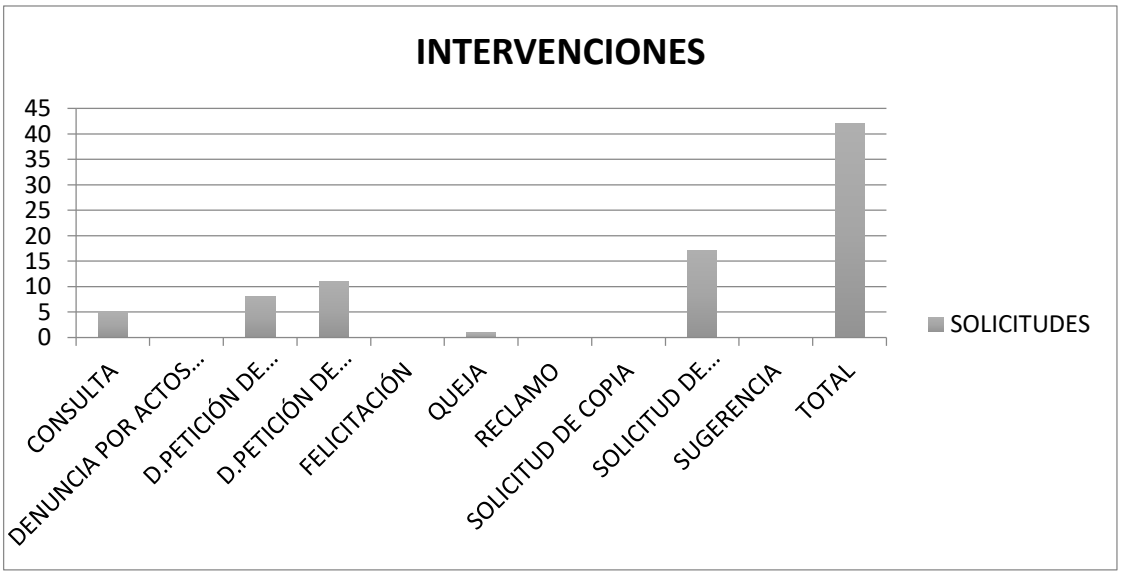
De acuerdo con la anterior información, se ha consolidado de tal forma que podemos demostrar el total de solicitudes recibidas por los diferentes canales, así como, la clasificación por género y tipología de petición, para un total de **42** requerimiento.

HOMBRES	MUJERES	ANÓNIMA	JURIDICA	TOTAL
23	17	1	1	42



Así mismo, las solicitudes recibidas por las redes sociales, fueron clasificadas de acuerdo con su tipología, de la siguiente forma:

SOLICITUD	NÚMERO
CONSULTA	5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	0
D. PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	8
D. PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	11
FELICITACIÓN	0
QUEJA	1
RECLAMO	0
SOLICITUD DE COPIA	0
SOLICITUD DE INFORMACIÓN	17
SUGERENCIA	0



Por último, es de anotar que todos los 42 requerimientos recibidos en la Rendición de Cuentas ya han sido tramitados por el Proceso de Atención al Ciudadano.

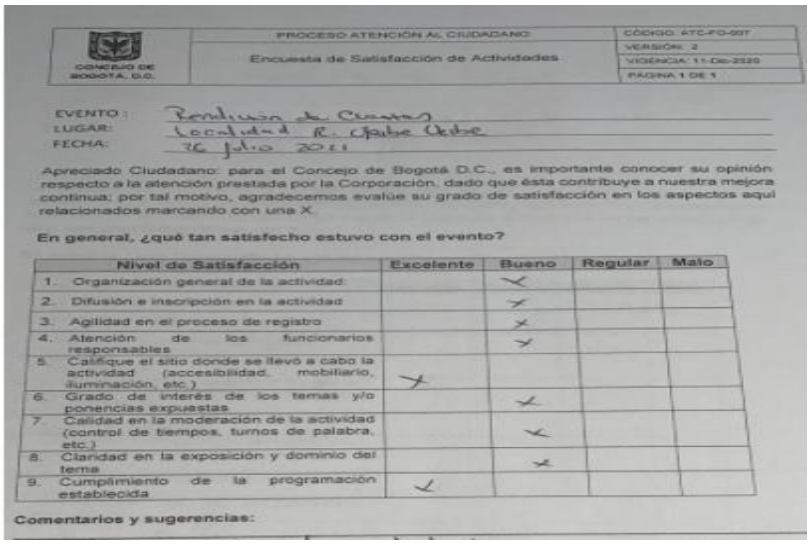
12. Informe del Defensor de Ciudadano:

En cumplimiento de lo establecido en el Decreto Distrital 847 de 2019, se rindió informe por parte del Defensor del Ciudadano del cual se anexa archivo.

13. Encuesta de Satisfacción de Actividades, formato CÓDIGO: ATC-FO-007

El Proceso de Atención al Ciudadano, consciente de la importancia de conocer la opinión respecto a la atención prestada por la Corporación en los eventos que se llevan a cabo, dado

que ésta contribuye a nuestra mejora continua; ha implementado el formato CÓDIGO: ATC-FO-007, por lo cual a continuación se presentan las estadísticas consolidadas.)Se anexan archivos del formato diligenciado por los ciudadanos).



CONCEJO DE BOGOTÁ, D.C.

PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO

Encuesta de Satisfacción de Actividades

CÓDIGO: ATC-FO-007
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: 11-Dic-2020
PÁGINA 1 DE 1

EVENTO: Rendición de Cuentas
LUGAR: Localidad R. Calle Ocho
FECHA: 26 Julio 2011

Apreciado Ciudadano: para el Concejo de Bogotá D.C., es importante conocer su opinión respecto a la atención prestada por la Corporación, dado que ésta contribuye a nuestra mejora continua; por tal motivo, agradecemos evalúe su grado de satisfacción en los aspectos aquí relacionados marcando con una X.

En general, ¿qué tan satisfecho estuvo con el evento?

Nivel de Satisfacción	Excelente	Bueno	Regular	Malo
1. Organización general de la actividad		X		
2. Difusión e inscripción en la actividad		X		
3. Agilidad en el proceso de registro		X		
4. Atención de los funcionarios responsables		X		
5. Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.)	X			
6. Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas		X		
7. Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)		X		
8. Claridad en la exposición y dominio del tema		X		
9. Cumplimiento de la programación establecida	X			

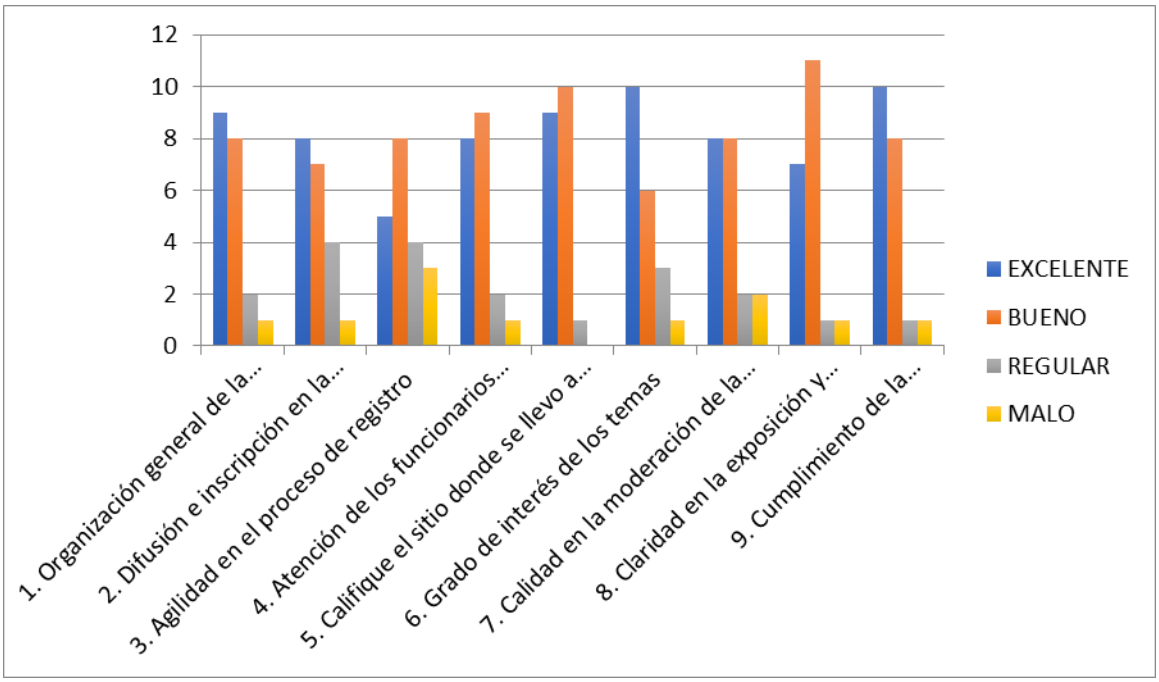
Comentarios y sugerencias:

Las encuestas físicamente recibidas por la Oficina de Atención al Ciudadano sumaron veinte (20) (Ver Anexo Adjunto) y contenían la siguiente calificación por Aspecto a Evaluar.

Encuesta de Satisfacción de Actividades CÓDIGO: ATC-FO-007		1	%	2	%	3	%	4	%
ITEM	ASPECTOS A EVALUAR	MALO		REGULAR		BUENO		EXCELENTE	
1	Organización general de la actividad	1	5%	2	10%	8	40%	9	45%
2	Difusión e inscripción en la actividad	1	5%	4	20%	7	35%	8	40%
3	Agilidad en el proceso de registro	3	15%	4	20%	8	40%	5	25%
4	Atención de los funcionarios responsables	1	5%	2	10%	9	45%	8	40%
5	Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.)	0	0%	1	5%	10	50%	9	45%
6	Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas	1	5%	3	15%	6	30%	10	50%
7	Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)	2	10%	2	10%	8	40%	8	40%
8	Claridad en la exposición y dominio del tema	1	5%	1	5%	11	55%	7	35%
9	Cumplimiento de la programación establecida	1	5%	1	5%	8	40%	10	50%

TOTAL ENCUESTADOS 20

La satisfacción se ha medido en una escala de 1 a 4, donde uno (1) es malo y cuatro (4) excelente, de esta manera y en un análisis general, hemos consolidado la información, así como la graficación de las mismas, para un mejor análisis.



ANALISIS

Con respecto al ***"Organización general de la actividad"*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 45% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* la actividad, otro 40% como *BUENO*, el 10% como *REGULAR* y un 5% *MALO*. Por lo que podemos concluir que la Organización general de la actividad fue excelente.

Con respecto a la ***"Difusión e inscripción en la actividad"*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 40% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* la actividad, el 35% como *BUENO*, el 20% como *REGULAR* y un 5% *MALO*. Por lo que podemos concluir que la Difusión e inscripción en la actividad fue excelente.

Con respecto a la **Agilidad en el proceso de registro*"*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 25% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* la actividad, el 40% como *BUENO*, el 20% como *REGULAR* y un 15% *MALO*. De esto se puede concluir que la agilidad en el momento de la inscripción es primordial, sobre todo contando con las personas necesarias para llevar a cabo esta labor;

Será importante disponer de más funcionarios para que este punto evaluado, lo podamos superar en una próxima actividad.

Con respecto a la **Atención de los funcionarios responsables*”*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 40% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* la actividad, el 45% como *BUENO*, el 10% como *REGULAR* y un 5% *MALO*.

Con respecto a “**Califique el sitio donde se llevó a cabo la actividad (accesibilidad, mobiliario, iluminación, etc.)*”*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 45% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* el sitio, el 50% como *BUENO*, el 5% como *REGULAR* y un 0% *MALO*. Es de aclarar que contábamos con un espacio amplio y que, aunque estamos en etapa distanciamiento social, el uso de la mascarilla fue uno de las condiciones que prevalecieron en este evento.

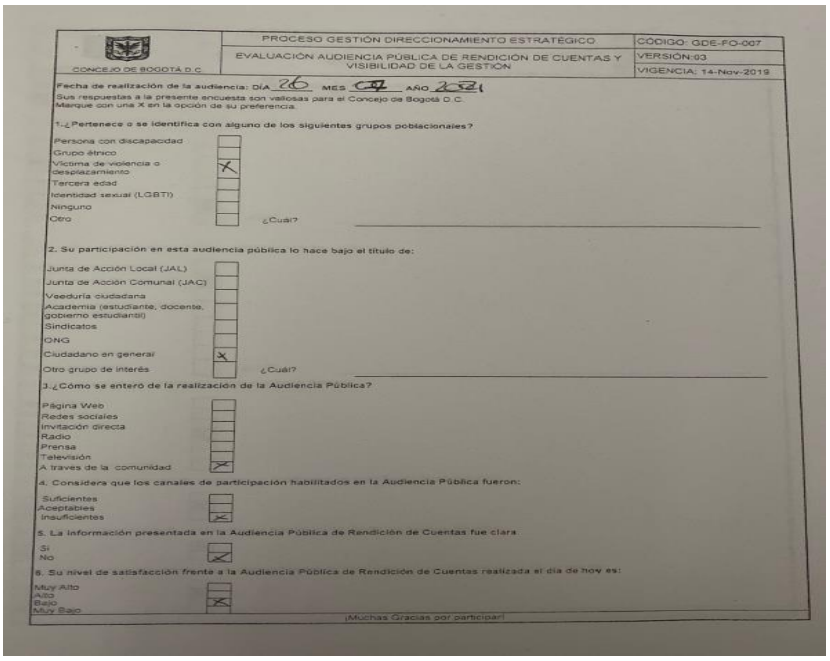
Con respecto a “**Grado de interés de los temas y/o ponencias expuestas*”*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 50% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* los temas tratados, el 30% como *BUENO*, el 15% como *REGULAR* y un 5% *MALO*. Como análisis de esta percepción que tienen los ciudadanos sobre los temas tratados, debemos rescatar el momento por el que está pasando la ciudad, el grado de inseguridad y las muchas necesidades que tiene la ciudad, cuando aún estamos en una pandemia que ha dejado muchos damnificados.

Con respecto a “**Calidad en la moderación de la actividad (control de tiempos, turnos de palabra, etc.)*”*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 40% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* la calidad de la moderación, el 40% como *BUENO*, el 10% como *REGULAR* y un 10% *MALO*. En general podemos decir que estamos dentro del límite para continuar hacia la excelencia.

Con respecto a “**Claridad en la exposición y dominio del tema*”*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 35% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* la claridad de los temas tratados, el 55% como *BUENO*, el 5% como *REGULAR* y un 5% *MALO*.

Con respecto al “**Cumplimiento de la programación establecida*”*** de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Primer semestre de 2021; el 50% de los asistentes encuestados considero *EXCELENTE* el cumplimiento, el 40% como *BUENO*, el 5% como *REGULAR* y un 5% *MALO*. Esto nos indica que si se cumplió la programación establecida.

14. EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS



CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO | CÓDIGO: GDE-FO-007

EVALUACIÓN AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS Y VISIBILIDAD DE LA GESTIÓN | VERSIÓN:03 | VIGENCIA: 14-Nov-2019

Fecha de realización de la audiencia: DÍA 26 MES 04 AÑO 2021

Sus respuestas a la presente encuesta son valiosas para el Concejo de Bogotá D.C.
Marque con una X en la opción de su preferencia.

1.-¿Pertenece o se identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales?

- Persona con discapacidad [ ]
- Grupo étnico [ ]
- Víctima de violencia o desplazamiento [X]
- Tercera edad [ ]
- Identidad sexual (LGBTI) [ ]
- Ninguno [ ]
- Otro [ ] ¿Cuál?

2. Su participación en esta audiencia pública lo hace bajo el título de:

- Junta de Acción Local (JAL) [ ]
- Junta de Acción Comunal (JAC) [ ]
- Veeduría ciudadana [ ]
- Academia (estudiante, docente, gobierno estudiantil) [ ]
- Sindicatos [ ]
- ONG [ ]
- Ciudadano en general [X]
- Otro grupo de interés [ ] ¿Cuál?

3.¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?

- Página Web [ ]
- Redes sociales [ ]
- Invitación directa [ ]
- Radio [ ]
- Prensa [ ]
- Televisión [ ]
- A traves de la comunidad [X]

4. Considera que los canales de participación habilitados en la Audiencia Pública fueron:

- Suficientes [ ]
- Aceptables [ ]
- Insuficientes [X]

5. La información presentada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue clara

- Si [ ]
- No [X]

6. Su nivel de satisfacción frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realizada el día de hoy es:

- Muy Alto [ ]
- Alto [ ]
- Bajo [X]
- Muy Bajo [ ]

¡Muchas Gracias por participar!

A continuación, presentamos el consolidado de la Evaluación Audiencia Pública De Rendición De Cuentas, los cuales fueron obtenidos por el personal del Proceso de Atención al Ciudadano, al momento de terminar la Audiencia. Se anexa Archivo.

ITEM	Persona con discapacidad	Grupo étnico	Victima de violencia o desplazamiento	Tercera edad	Identidad sexual (LGBTI)	Ninguno	Otro	¿Cuál?
1. ¿Pertenece o se identifica con alguno de los siguientes grupos poblacionales?	1	--	2	2	1	4	--	--

ITEM	Junta de Acción	Junta de Acción	Veeduría ciudadana	Academia	Sindicatos	ONG	Ciudadano en	Otro grupo	¿Cuál?
2. Su participación en esta audiencia pública lo hace bajo el título de:	1	1	1	1	--	6	--	--	--

ITEM	Página Web	edes sociale	Invitación directa	Radio	Prensa	Televisión	A través de la comunidad
3. ¿Cómo se enteró de la realización de la Audiencia Pública?	1	4	1	1	--	--	3

ITEM	Suficientes	Aceptables	Insuficientes
4. Considera que los canales de participación habilitados en la Pública fueron:	5	4	1

ITEM	Si	No
5. La información presentada en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas fue clara	6	4

ITEM	Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo
6. Su nivel de satisfacción frente a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	2	4	4	0

15. Conclusiones

acuerdo con la Presidenta del Concejo de Bogotá, Dra. María Fernanda Rojas Mantilla, "*para esta Corporación es claro que más allá del cumplimiento de una normativa, la rendición de cuentas es una oportunidad de establecer una relación de confianza con la ciudadanía"*

Durante esta jornada, los presidentes de las tres comisiones permanentes del Cabildo Distrital: Plan, Gobierno, Hacienda y Crédito Público, presentaron el informe oficial de su gestión y compartieron con la ciudadanía los detalles más relevantes de la actividad normativa y de control político adelantada en este primer semestre por los concejales y concejalas que les acompañan en estas comisiones.

Esta Audiencia Pública de Rendición de Cuentas hace parte de una estrategia que integró actividades presenciales y virtuales de pedagogía y recolección de inquietudes ciudadanas, además del acompañamiento permanente del Proceso de Atención al Ciudadano que estuvo presente para la comunidad y para que los ciudadanos que quisieran presentar una petición lo pudieran hacer.

En el proceso de mejoramiento continuo de la Oficina de Atención al Ciudadano se busca que la calidad de los trámites y servicios de la Corporación continúen aumentando la satisfacción de los ciudadanos y de esta manera facilitar el ejercicio de sus derechos.

Es de anotar que para esta actividad en particular y para todas las que se realizan en la Corporación, los integrantes de Atención a la ciudadanía, siempre han brindado su colaboración tanto en convocatoria como en la logística de las actividades programadas.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE AGOSTO DE 2021

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.

- Invitación a la reunión de Webex: Análisis Redes Sociales, https://concejobogota.webex.com/concejobogota/j.php?MTID=mcbef4741cc36b575b0536df957da034d, agosto 9, 2021 2 p.m.

- Invitación a la reunión de Webex: Reunión cierre auditoria Dirección Jurídica - Atención ciudadano, https://concejobogota.webex.com/concejobogota/j.php?MTID=m0c5899b79cf59b4726de18201cfce505, Grupo de Atención al Ciudadano, agosto 18 de 2021 10:00 a.m.

- Reunión virtual, revisión la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, https://meet.google.com/mjg-thpg-rba, 23 de agosto de 2021 a las 4:00 p.m.

- Reunión virtual, revisión la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, https://meet.google.com/mjg-thpg-rba, 24 de agosto de 2021 a las 9:00 a.m.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE SEPTIEMBRE DE 2021

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.

Igualmente, el grupo de atención al ciudadano acude a las convocatorias que realizadas por la Red de Veedurías, a las reuniones que por parte de otras dependencia se citan, al igual que a las reuniones periódicas para el mejoramiento del proceso en cuento a la actualización de sus procedimientos, formatos y respuesta a la auditora realizada por la oficina de Control Interno.

- Nodo comunicaciones y lenguaje claro, meet.google.com/ayc-uggx-erb, Veeduría Distrital, septiembre 21 de 2021, 2021 10 a.m.

- Invitación a la reunión de Webex: Autodiagnóstico Servicio al Ciudadano, https://concejobogota.webex.com/concejobogota/j.php?MTID=m97851b36730278b11aae504cab17812c, Grupo de Atención al Ciudadano, septiembre 21de 2021, 9:00 a.m.

- Nodo de formación y capacitación, meet.google.com/cuo-wrui-afk, Veeduría Distrital, septiembre 29 de 2021, 2021 10 a.m.

REUNIONES VIRTUALES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

Jueves, 2 de septiembre · 10:30 – 11:30am
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/odt-iitk-aym

Miércoles, 8 de septiembre · 8:00 – 10:00am
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/gsz-zosd-kac

Jueves, 23 de septiembre · 10:15am – 12:15pm
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/xde-nkcs-uio

Martes, 21 de septiembre · 2:00 p.m. – 5:00 p.m.
Información para unirse a Google Meet
Enlace a la video llamada: https://meet.google.com/fmy-umsf-raa

ACTIVIADES

1. Se actualiza, rediseña y ajusta la Carta de Trato Digno. Así mismo, se socializa y actualiza en la página web del Concejo de Bogotá

2. Se atienden todas las actividades correspondientes al el cierre de las acciones derivadas de la Auditoría Interna al Proceso de Atención al Ciudadano.

3. Se elaboró, revisó y aprobó la Circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, correspondiente a los Procedimiento, Registro y Control De Derechos de Petición, la cual fue socializada entre los funcionarios de la Corporación. Esta documento, reemplaza la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019.

lunes 6/09/2021 11:49 a. m.

CI COMUNICACIONES INTERNAS

CIRCULAR PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION

Para Concejo Bogota

Mensaje reenviado el 14/09/2021 9:33 a. m..

CIRCULAR PROCEDIMIENTO, REGISTRO Y CONTROL DE DERECHOS DE PETICION.pdf
187 KB

Buenos días, por solicitud de la oficina de Atención al Ciudadano, se envía para su conocimiento la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, para ser tenida en cuenta en el trámite de las peticiones en la Corporación.

Atentamente,

4. Se solicito a Bienestar Social del Concejo, incluir en el Plan de Capacitación para la vigencia 2022, temas relacionados con Atención del Ciudadano. Lo anterior, atendiendo los requerimientos de la Política de Atención al Ciudadano Nacional y Distrital dirigida a todos los funcionarios. Adicionalmente la capacitación especial en lengua de señas básica para los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano.

Para BIENESTAR SOCIAL CONCEJO BOGOTA; DIEGO HERNANDO VARGAS VARGAS; SAIDY PATRICIA GARNICA NAMEN
CC CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA; YOLANDA ROMERO CRUZ
Mensaje reenviado el 24/09/2021 3:45 p. m..

Respetados compañeros:

Comedidamente les solicito incluir e el PLan de Capacitación v para la vigencia 2022, temas relacionados con Atención del Ciudadano. Lo anterior, atendiendo los requerimientos de la Política de Atención al Ciudadano Nacional y Distrital dirigida a todos los funcionarios.

Adicionalmente solicitamos capacitación especial en lengua de señas básica para los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano.

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Asesor 105-02

5. Se elaboró una propuesta de Manual de Atención a través de redes sociales, por lo que se está a la espera del envío de las sugerencia frente a este tema, por parte de las dependencias correspondientes.

De: OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Enviado: viernes, 10 de septiembre de 2021 18:34
Para: ANDREA RODAS QUICENO; JEFFERSON PINZÓN HERNÁNDEZ; FRANCISCO JAVIER BERNAL GARCÍA
Cc: CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA
Asunto:

Respetados Doctores:

Estamos a la espera que envíen las sugerencias frente a la propuesta de Manual de Atención a través de redes sociales. Es necesario que éste Manual pueda ser llevado al Comité de Gestión y Desempeñodel mes de septiembre y de esta manera cumplir con la actividad.

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ
Asesor 105-02

6. Frente al vencimiento de las peticiones por parte de las dependencias , teniendo en cuenta que algunas fueron respondidas por fuera de tiempo, situación que ocasionó un llamado de atención por parte de la Secretaría General de la Alcaldía, debiéndose elaborar un Plan de Mejoramiento, se ha venido solicitando establecer los mecanismo necesarios tendientes a garantizar la oportuna respuesta a las peticiones, de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

7. Se actualiza el Procedimiento de Atención al Ciudadano, el cual queda publicado con fecha 28 de septiembre de 2021

Con el propósito de socializar la actividad del Cabildo a través de los diferentes grupos de interés, se solicitó el envío de la pieza que se compartirá por correo, o la información exacta que deberá ser difundida. Estas actividad la inicia el Proceso de Atención al ciudadano, de acuerdo con la imagen del correo adjunto.

WhatsApp Image 2021-09-30 at 10.46.39 AM (1).jpeg
157 KB

De: OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Enviado: miércoles, 29 de septiembre de 2021 11:05:24
Para: ANDREA RODAS QUICENO
Cc: CARLOS JULIO PIEDRA ZAMORA
Asunto: solicitud

Respetada Dra. Andrea:

Comedidamente, y con el propósito de socializar la actividad del Cabildo a través de los diferentes grupos de interés, solicito el envío de la pieza que se compartira por correo, o la información exacta que debe ser difundida.

Quedamos atentos a su respuesta,

Cordial saludo,

OLGA MARLENE RODRIGUEZ VEGA
Asesor 105-02

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.

INVITACION CABILDO 2021

ACTIVIADES

1. Se actualiza, rediseña y ajusta la Carta de Trato Digno. Así mismo, se socializa y actualiza en la página web del Concejo de Bogotá, D.C.
2. Se atienden todas las actividades correspondientes al cierre de las acciones derivadas de la Auditoría Interna al Proceso de Atención al Ciudadano.
3. Se elaboró, revisó y aprobó la circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, correspondiente a los Procedimiento, Registro y Control De Derechos de Petición, la cual fue socializada entre los funcionarios de la Corporación. Este documento, reemplaza la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019
4. Se solicito a Bienestar Social del Concejo, incluir en el Plan de Capacitación para la vigencia 2022, temas relacionados con Atención del Ciudadano. Lo anterior, atendiendo los requerimientos de la Política de Atención al Ciudadano Nacional y Distrital dirigida a todos los funcionarios. Adicionalmente la capacitación especial en lengua de señas básica para los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano.
5. Se elaboró una propuesta de Manual de Atención a través de redes sociales, por lo que se está a la espera del envío de las sugerencias frente a este tema, por parte de las dependencias correspondientes.
6. Frente al vencimiento de las peticiones por parte de las dependencias, teniendo en cuenta que algunas fueron respondidas por fuera de tiempo, situación que ocasionó un llamado de atención por parte de la Secretaría General de la Alcaldía, debiéndose elaborar un Plan de Mejoramiento, se ha venido solicitando establecer los mecanismos necesarios tendientes a garantizar la oportuna respuesta a las peticiones, de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
7. Se actualiza el Procedimiento de Atención al Ciudadano, el cual queda publicado con fecha 28 de septiembre de 2021.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2021

El proceso 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 y con el regreso a la presencialidad a partir de 20 de octubre de 2021, la oficina de atención a la ciudadano reactiva de manera presencial sus actividades en la corporación realizando el respectivo seguimiento y atendiendo a las

solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de *"Bogotá Te Escucha*" - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correo Institucional de atención al ciudadano y la apertura de la oficina para la ciudadanía.

Igualmente, el grupo de atención al ciudadano acude a las convocatorias realizadas por la Veeduría Distrital, a las reuniones que por parte de otras dependencias se citan, al igual que a las reuniones periódicas para el mejoramiento del proceso.

1. Se realizó apoyo a la Comisión Primera Permanente de Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial, acorde con lo dispuesto en el artículo 48 del Reglamento Interno (Acuerdo 741 de 2019) realización de sesiones fuera de la sede del Concejo:

- Sesión fecha: 2 de octubre de 2021,
  Localidades: Usaquén, Suba, Chapinero, Candelaria y Santafé.
  Lugar: Teatro Servitá - Cl. 165 # 07-14

- Sesión del 4 de octubre de 2021:
  Localidades: Fontibón, Teusaquillo, Barrios Unidos, Engativá, Mártires.
  Lugar: Salón presidente IDRD Calle 63 # 59A-06

- Sesión del 5 de octubre de 2021:
  Localidades: Ciudad Bolívar, Sumapaz, Usme, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, y Tunjuelito
  Lugar: Teatro el Ensueño - Transversal 70D No. 60 - 90 Sur.

- Sesión del 7 de octubre de 2021:
  Localidades: Kennedy, Bosa, Puente Aranda, Antonio Nariño.
  Lugar: Coliseo La Fragua - Carrera 29 A # 14 - 09 Sur

2. Se adelantaron todas las actividades de atención a la ciudadanía para el Cabildo Abierto, previo según la resolución 0374 de 2021 "Por la cual se convoca y se expide el reglamento para el cabildo abierto, previo al estudio por parte del Concejo de Bogotá, D.C. del proyecto de acuerdo "*Por el cual se adopta la revisión general del Plan de Ordenamiento Territorial de Bogotá D.C."*

- La primera sesión del Cabildo, llevada a cabo en el Palacio de los Deportes, ubicado en la Avenida Calle 63 No. 59 A - 06, el martes 12 de octubre de 2021 a partir de las 9:00 AM.

- La segunda sesión del cabildo el mismo lugar, el martes 19 de octubre de 2021 a partir las 9:00 AM.

El proceso de atención al ciudadano, brindo apoyo, realizando el respectivo seguimiento y atendiendo a las solicitudes de la ciudadanía en estas sesiones que se realizaron fuera de las instalaciones de la Corporación.

Por último, se elabora informe correspondiente a la participación del Proceso de Atención al Ciudadano, en lo que se refiere al apoyo durante las sesiones fuera de la sede y los dos Cabildos realizados en el Palacio de los Deportes; así como, de las estadísticas sobre las encuestas realizadas a la ciudadanía, durante los eventos realizados.

ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE NOVIEMBRE DE 2021

El proceso 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 y con el regreso a la presencialidad a partir de 20 de noviembre de 2021, la oficina de atención a la ciudadano reactiva de manera presencial sus actividades en la corporación realizando el respectivo seguimiento y atendiendo a las solicitudes de la ciudadanía, ingresadas mediante el sistema de "*Bogotá Te Escucha*" - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, correo Institucional de atención al ciudadano y la apertura de la oficina para la ciudadanía.

Igualmente, el grupo de atención al ciudadano acude a las convocatorias realizadas por la Red de Veedurías, a las reuniones que por parte de otras dependencias se citan, al igual que a las reuniones periódicas para el mejoramiento del proceso.

COMPARATIVO ANUAL

Por último, nos permitimos presentar un comparativo anual de las SDQS recibidas por el Proceso de Atención a la Ciudadanía, del año 2012 al 2021, donde se observa claramente el incremento de peticiones recibidas y por ende, la atención que se ha venido prestando a la ciudadanía en general.

Este crecimiento se da particularmente por el interés de los ciudadanos de participar de las gestiones y los debates adelantados en la Corporación, así como, solicitar apoyos interinstitucionales.

Por otro lado, tal como se evidencia en la gráfica, en el periodo 2018 y anteriores, el control sobre los canales de atención, aunque existía la directriz, no se tenía el suficiente criterio y compromiso, para que todas las solicitudes recibidas fueran registradas en su totalidad en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

REUNIONES VIRTUALES GRUPO DE ATENCIÓN CIUDADANO

- Nodo formación y capacitación, meet.google.com/yic-huqy-jqw, Veeduría Distrital, noviembre 4 de 2021 10am – 11:30am.

- Nodo comunicaciones y lenguaje claro, meet.google.com/xkv-hciq-zjq, Veeduría Distrital, noviembre 9, 2021 2:30pm – 4pm.

- Reunión - Reunión riesgos de Atención al Ciudadano 2022, lunes, 22 de noviembre de 2021 · 10:00 am Webex: https://concejobogota.webex.com/concejobogota

TEMAS PENDIENTES DEL PROCESO

1. Adecuación del mobiliario del Proceso de Atención al Ciudadano.
2. Instalación de película protectora de luz en las ventanas de la oficina.
3. Es necesario que la Dirección Administrativa remita corregido el protocolo de atención al ciudadano a través de redes sociales. (fue enviado hace 4 meses).
4. Firma de la Resolución a través de la cual se modifica la resolución 014 de 2019, que establece el trámite interno de los derechos de petición.
5. Señalización de la entidad en Sistema Braile.
6. Adecuación de la página web según recomendaciones del INCI
7. Enmarcar carta de Trato Digno, entregada a Secretaría General.

ACTIVIADES

1- Se actualiza, rediseña y ajusta la Carta de Trato Digno. Así mismo, se socializa y actualiza en la página web del Concejo de Bogotá.
2- Se atienden todas las actividades correspondientes al cierre de las acciones derivadas de la Auditoría Interna al Proceso de Atención al Ciudadano
3- Se elaboró, revisó y aprobó la Circular 2021IE9927 del 31 de agosto de 2021, correspondiente a los Procedimiento, Registro y Control De Derechos de Petición, la cual fue socializada entre los funcionarios de la Corporación. Este documento, reemplaza la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019
4- Se solicito a Bienestar Social del Concejo, incluir en el Plan de Capacitación

para la vigencia 2022, temas relacionados con Atención del Ciudadano. Lo anterior, atendiendo los requerimientos de la Política de Atención al Ciudadano Nacional y Distrital dirigida a todos los funcionarios. Adicionalmente la capacitación especial en lengua de señas básica para los funcionarios del Proceso de Atención al Ciudadano.

5- Se elaboró una propuesta de Manual de Atención a través de redes sociales, por lo que se está a la espera del envío de las sugerencias frente a este tema, por parte de las dependencias correspondientes.

6- Frente al vencimiento de las peticiones por parte de las dependencias, teniendo en cuenta que algunas fueron respondidas por fuera de tiempo, situación que ocasionó un llamado de atención por parte de la Secretaría General de la Alcaldía, debiéndose elaborar un Plan de Mejoramiento, se ha venido solicitando establecer los mecanismos necesarios tendientes a garantizar la oportuna respuesta a las peticiones, de conformidad con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

7- Se actualiza el Procedimiento de Atención al Ciudadano, el cual queda publicado con fecha 28 de septiembre de 2021.

RECOMENDACIONES Y CONCLUSIONES.

1. El proceso de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo, *"Bogotá Te Escucha*" Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de forma óptima, dando tramite a las peticiones dentro de los términos legales, utilizando un lenguaje claro, sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

2. 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.

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.

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.

Cordialmente,

Concejo de Bogotá
ATENCION AL CIUDADANO

Proceso de Atención al Ciudadano
Concejo de Bogotá, D.C.

c.c. Control Interno (Email)
c.c. Planeación (Email)
c.c. Defensor del Ciudadano (Email)

Anexos: Lo anunciado
Elaboro Yolanda Romero - Carlos A Muñoz
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega