INFORME DE GESTIÓN SEGUNDO SEMESTRE 2021.

Los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía, nos permitimos presentar el informe de Gestión, con corte 1 de julio a 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).

A continuación reportaremos la información que contiene la relación de los **1066** derechos de petición que ingresaron a la entidad del 1° de julio 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
JULIO	118
AGOSTO	172
SEPTIEMBRE	133
OCTUBRE	265
NOVIEMBRE	262
DICIEMBRE	116
TOTAL	**1066**

Cuadro No. 1

En el cuadro No. 1 podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía recepcionó y clasificó **1066** 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

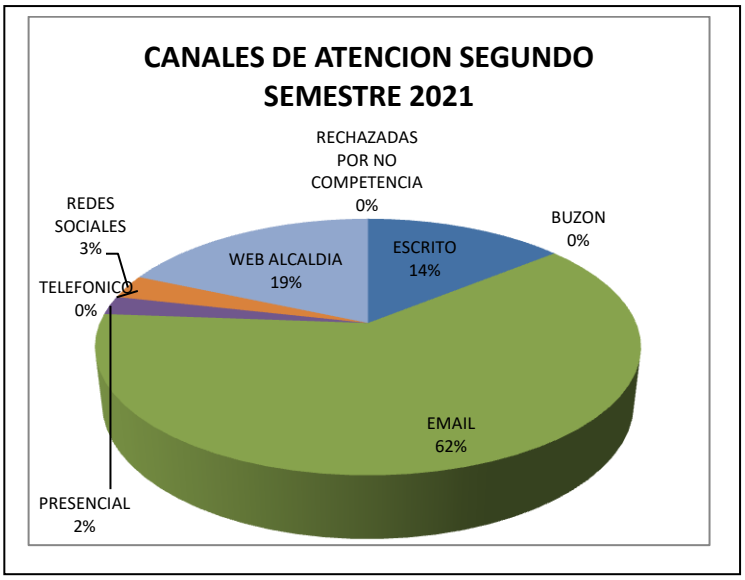
Teniendo en cuenta la hoja de ruta de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a continuación, se relacionan los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones con el respectivo análisis de su utilización por parte de los ciudadanos:

Podemos observar que el procedimiento de Atención a la Ciudadanía, recibió y clasificó en el sistema SDQS, 1066 requerimientos, en el periodo 1 de julio 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 %
JULIO	9	0	81	0	0	4	24	0	**118**	**11%**
AGOSTO	11	0	107	0	0	28	26	0	**172**	**16%**
SEPTIEMBRE	0	0	96	1	0	0	36	0	**133**	**12%**
OCTUBRE	0	0	196	23	0	0	46	0	**265**	**25%**
NOVIEMBRE	101	0	117	1	0	0	43	0	**262**	**25%**
DICIEMBRE	30	0	64	0	0	0	22	0	**116**	**11%**
TOTAL	**151**	**0**	**661**	**25**	**0**	**32**	**197**	**0**	**1066**	**100%**
%	**14%**		**62%**	**2%**		**3%**	**18%**		**100%**	

Cuadro No. 2

En el Cuadro No. 2, podemos observar que el medio más utilizado por los ciudadanos durante el año 2021 fue el E-MAIL, - correo: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, con 661 peticiones que corresponden al 62%, seguido de el aplicativo WEB de la Alcaldía Mayor de *"Bogotá Te Escucha*" con 197 peticiones que corresponden al 18% y el medio escrito con 151 solicitudes que corresponde al 14% 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 SEGUNDO SEMESTRE 2021	TOTAL PETICIONES	% DE PARTICIPACION
ESCRITO	151	14%
BUZON	0	0%
EMAIL	661	62%
PRESENCIAL	25	2%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	32	3%
WEB ALCALDIA	197	18%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	1066	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 durante el segundo semestre del año 2021, con 661 peticiones y un porcentaje de participación dentro del gran total del 62%.

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 durante el segundo semestre de 2021.

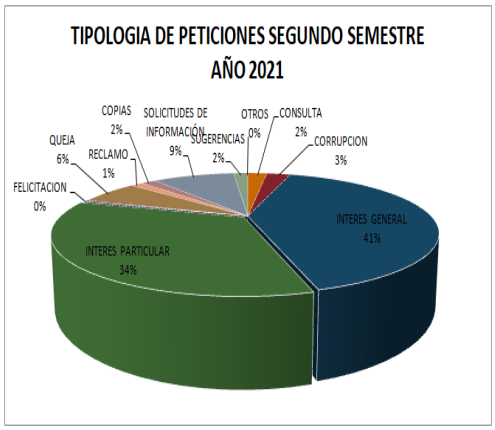
TIPOLOGIA DE PETICIONES SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2021

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
JULIO	3	3	39	40	1	9	5	0	15	3	0	118	11
AGOSTO	9	7	36	47	1	12	4	4	48	4	0	172	16
SEPTIEMBRE	3	5	40	49	0	10	4	8	10	4	0	133	12
OCTUBRE	3	3	115	111	1	10	0	3	14	5	0	265	25
NOVIEMBRE	5	3	154	72	1	17	1	2	7	0	0	262	25
DICIEMBRE	0	7	50	44	0	11	0	0	3	1	0	116	11
TOTAL	23	28	434	363	4	69	14	17	97	17	0	1066	100
	2%	3%	41%	34%	0%	6%	1%	2%	9%	2%		100%	0

Cuadro No. 4

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS SEGUNDO SEMESTRE 2021	CANT SDQS	%
CONSULTA	23	2%
CORRUPCION	28	3%
INTERES GENERAL	434	41%
INTERES PARTICUL	363	34%
FELICITACION	4	0%
QUEJA	69	6%
RECLAMO	14	1%
COPIAS	17	2%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	97	9%
SUGERENCIAS	17	2%
OTROS	0	0%
TOTAL	1066	100%

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos, durante el segundo semestre de 2021, son los derechos de petición de Interés General con **434** requerimientos, y un porcentaje de participación del **41**%, seguido de los derechos de petición de Interés Particular con **363** solicitudes para un **34**% de participación; Solicitudes de información con **97** solicitudes y **9**% de participación; Quejas **69** y un porcentaje de participación del 6%, 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 segundo semestre de 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.

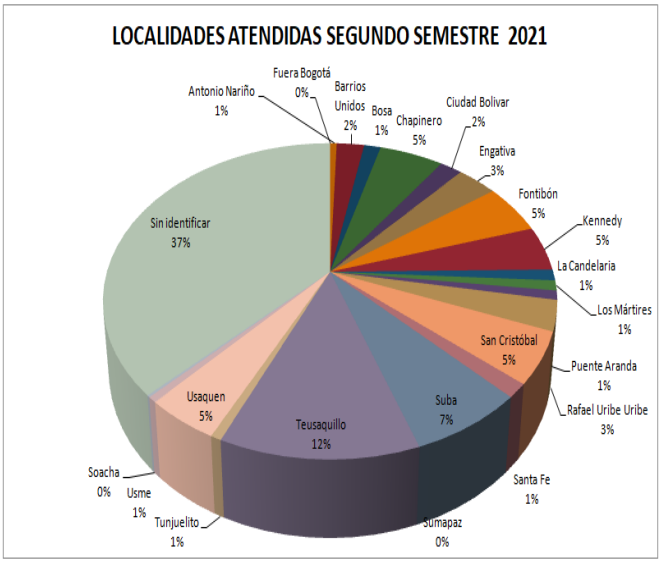
PORCENTAJE DE LOCALIDAD ATENDIDAS 2021

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

LOCALIDADES ATENDIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2021								
1	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	1	2	0	1	1	1	6	1%
Barrios Unidos	0	6	4	10	3	2	25	2%
Bosa	3	4	2	3	0	3	15	1%
Chapinero	2	8	7	5	33	3	58	5%
Ciudad Bolivar	1	1	3	6	9	0	20	2%
Engativa	6	9	0	9	6	6	36	3%
Fontibón	3	4	1	5	40	2	55	5%
Kennedy	6	8	8	13	4	10	49	5%
La Candelaria	1	2	5	2	1	1	12	1%
Los Mártires	1	2	0	4	3	1	11	1%
Puente Aranda	3	3	1	1	1	1	10	1%
Rafael Uribe Uribe	3	18	1	5	3	3	33	3%
San Cristóbal	4	4	2	9	35	2	56	5%
Santa Fe	4	1	0	4	3	3	15	1%
Suba	9	7	7	39	6	7	75	7%
Sumapaz	0	0	0	0	0	0	0	0%
Teusaquillo	9	23	15	13	31	37	128	12%
Tunjuelito	1	3	0	2	1	0	7	1%
Usaquen	3	5	14	11	10	5	48	5%
Usme	3	2	0	1	0	0	6	1%
Soacha	0	2	0	0	0	0	2	0%
Sin identificar	55	58	63	122	72	29	399	37%
Fuera de Bogotá	0	0	0	0	0	0	0	0%
TOTAL	118	172	133	265	262	116	1066	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.

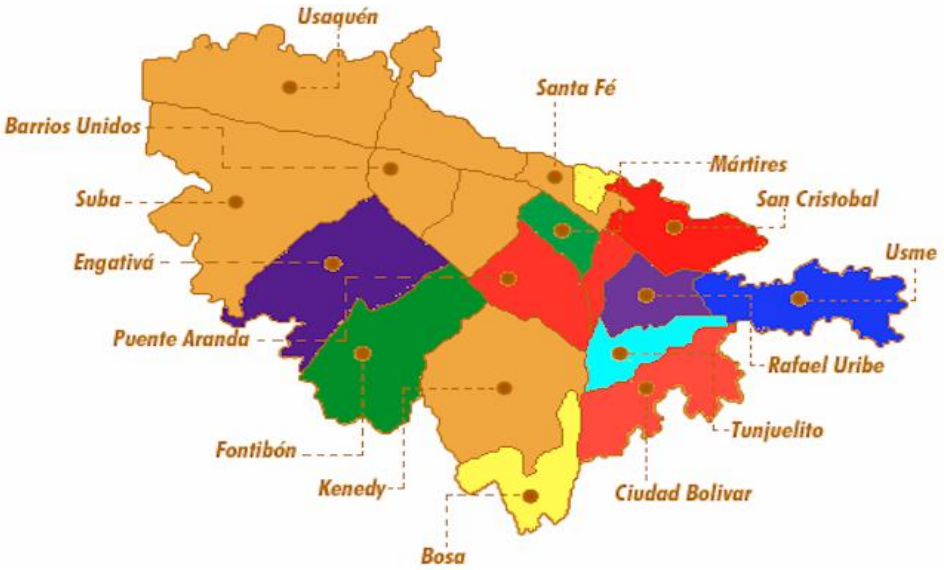
Las demás localidades mantuvieron una estabilidad en sus solicitudes y todas generaron solicitud durante el año 2021.



LOCALIDADES	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	6	1%
Barrios Unidos	25	2%
Bosa	15	1%
Chapinero	58	5%
Ciudad Bolivar	20	2%
Engativa	36	3%
Fontibón	55	5%
Kennedy	49	5%
La Candelaria	12	1%
Los Mártires	11	1%
Puente Aranda	10	1%
Rafael Uribe Uribe	33	3%
San Cristóbal	56	5%
Santa Fe	15	1%
Suba	75	7%
Sumapaz	0	0%
Teusaquillo	128	12%
Tunjuelito	7	1%
Usaquen	48	5%
Usme	6	1%
Soacha	2	0%
Sin identificar	399	37%
Fuera Bogotá	0	0%
TOTAL	**1066**	100%

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las **1066** solicitudes, **399** ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al **37**% de participación entre el 100% de solicitudes atendidas; por otro lado la Localidad de Teusaquillo con un porcentaje del **12**% y un numero de **128** solicitudes, fue la localidad que se pudo identificar con más participación, la sigue la Localidad de Suba con 75 solicitudes y un porcentaje de participación del 7%, Chapinero con 58 y un 5% de participación; San Cristóbal con 48 y 5% de participación, Kennedy con **49** 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 segundo semestre del 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

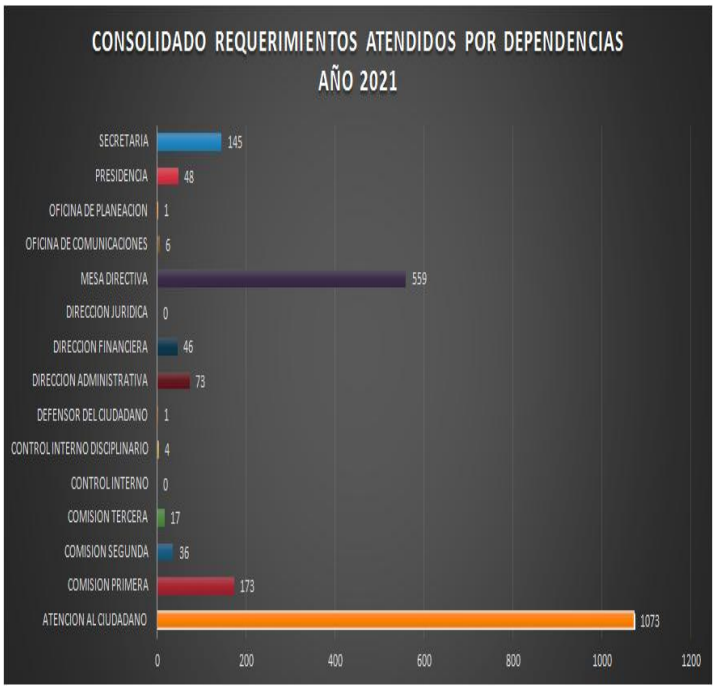
NUMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SOLICITUD											FECHA INCORPORACION SDQS.	CLASIFICACION		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL (Acuerdo 257 de 2006)	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DIAS DE GESTIÓN
		CONSULTA	PODA DE ARBOLES	DERECHO DE PETICIÓN	INTERES GENERAL	PIANRPTT-EIRCDEUSLAR	FELICITACIÓN	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD COPIA	SOLICITUD INFORMACIÓN	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 CC	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 CC	WEB ALCALDIA	Santa Fe	Corporacion Pública Administrativa	25/01/2021	2/01/2021	31
WEB	02-12-20								X					02-12-20	3358982020	EN ATENCIÓN A SU CC	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporacion Pública Administrativa	19/01/2021	15/12/2020	13
WEB	01-12-20	X												02-12-20	3406312020	EN ATENCIÓN A SU CC	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporacion Pública Administrativa	25/01/2021	7/12/2020	6
WEB	01-12-20	X												02-12-20	3406322020	EN ATENCIÓN A SU CC	WEB ALCALDIA	Sin identificar	Corporacion 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 Habitat.	19/01/2021	2/01/2021	31
EMAIL	02-12-20					X								02-12-20	3413612020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Chapinero	Sector Gobierno	19/01/2021	7/12/2020	5
EMAIL	01-12-20								X					02-12-20	3414032020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Sin identificar	Corporacion 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 CC	EMAIL	Kennedy	Sector Gobierno	19/01/2021	22/12/2020	21
EMAIL	01-12-20								X					02-12-20	3416832020	EN ATENCIÓN A SU CC	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	Corporacion Pública Administrativa	21/01/2021	7/12/2020	2
EMAIL	04-12-20										X			04-12-20	3435992020	EN ATENCIÓN A SU CC	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 CC	EMAIL	Sin identificar	Corporacion Pública Administrativa	6/01/2021	15/12/2020	11
EMAIL	03-12-20					X								04-12-20	3438472020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Teusaquillo	Corporacion Pública Administrativa	21/01/2021	22/12/2020	19
EMAIL	03-12-20										X			04-12-20	3438652020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Sin identificar	Corporacion Pública Administrativa	6/01/2021	7/12/2020	3
EMAIL	04-12-20					X								04-12-20	3443392020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Santa Fe	Corporacion Pública Administrativa	21/01/2021	13/12/2020	9
EMAIL	05-12-20							X						07-12-20	3453642020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Usaquen	Corporacion Pública Administrativa	22/01/2021	10/12/2020	4
EMAIL	05-12-20											X		07-12-20	3453992020	EN ATENCIÓN A SU CC	EMAIL	Fontibón	Corporacion Pública Administrativa	22/01/2021	10/12/2020	4

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

Durante este periodo ingresaron 1066 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 **559** 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	1073
COMISION PRIMERA	173
COMISION SEGUNDA	36
COMISION TERCERA	17
CONTROL INTERNO	0
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	4
DEFENSOR DEL CIUDADANO	1
DIRECCION ADMINISTRATIVA	73
DIRECCION FINANCIERA	46
DIRECCION JURIDICA	0
MESA DIRECTIVA	559
OFICINA DE COMUNICACIONES	6
OFICINA DE PLANEACION	1
PRESIDENCIA	48
SECRETARIA	145
TOTAL MES X MES	**2.182**



En segundo lugar, tenemos la Comisión Primera con **173** requerimientos y la Secretaria General con **145** requerimiento; 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.

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

Proyecto y Elaboro: Yolanda Romero Cruz

Revisó; Olga Marlene Rodríguez