	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 10

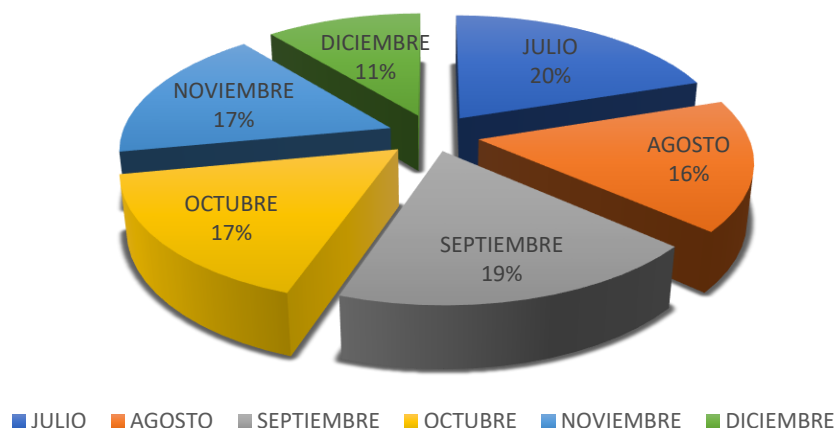
INFORME DE GESTIÓN DE JULIO A DICIEMBRE DE 2020

Los funcionarios del procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permiten rendir informe pormenorizado de los derechos de petición que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; el cual se encuentra debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: AC-PR001-FO2 y que han sido clasificados y tramitados durante el periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre del año 2020, a través del SDQS.


Así las cosas, el propósito que tiene la administración es el trabajo articulado con la Secretaría General para lograr la comunicación entre el aplicativo de gestión documental CORDIS del Concejo de Bogotá, D.C. y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS y en procura de buscar que ambos aplicativos se integren en su totalidad.

Para el presente periodo, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 de Julio y el 31 de Diciembre del año 2020, los cuales ascienden a 1039 solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

CONSOLIDADO TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS SEGUNDO SEMESTRE 2020



Grafica No. 1

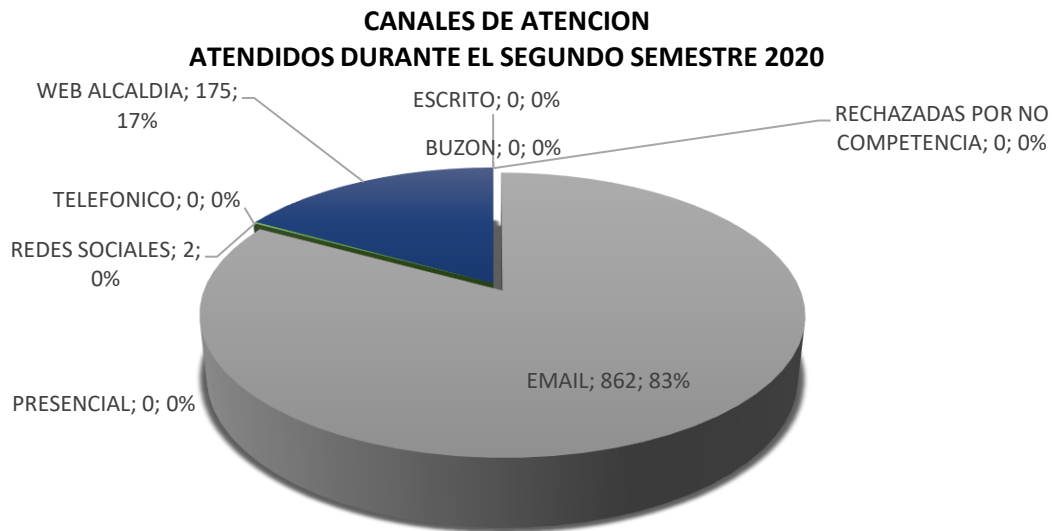
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 10

La Grafica N° 1 a continuación presentada, nos muestra el consolidado de peticiones mes a mes que ingresaron a la Oficina de Atención al Ciudadano durante el Segundo Semestre del presente año. Así;


Lo anterior nos indica que los meses de Julio y septiembre son los meses de mayor recepción de Peticiones con el 20% y 19%, respectivamente y el mes de diciembre con 11% como la menor cifra recibida de Peticiones durante el Segundo Semestre del año 2020.

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

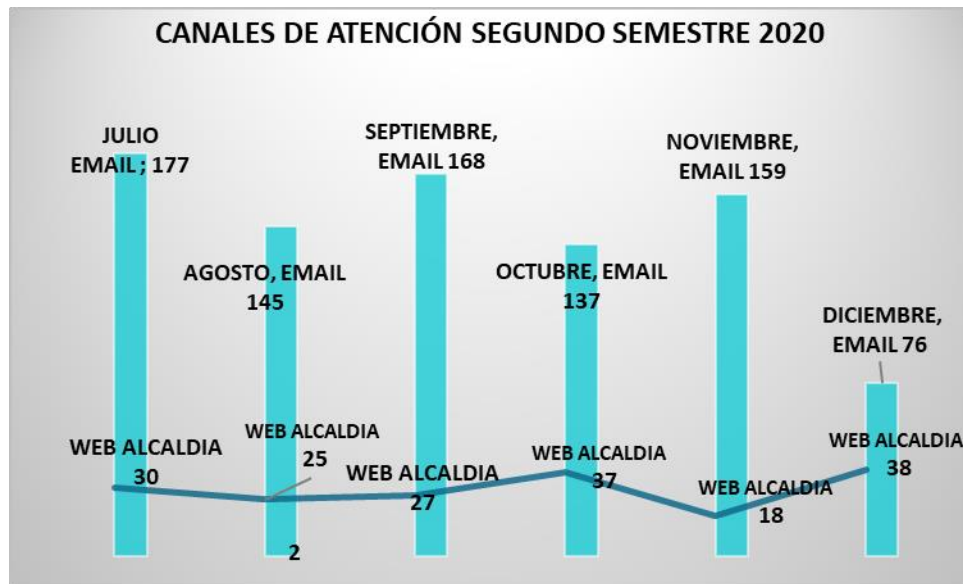
De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente durante el segundo semestre de 2019, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”. Para el Segundo semestre de 2020 de las 1039 Peticiones recibidas, se recibieron por los distintos medios o canales de recepción. Estas se clasificaron según el canal de recepción como lo muestra la Grafica N° 2 Peticiones Consolidadas por Canal a continuación:



Gráfica No. 2

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 10

El seguimiento mensual de estas peticiones se observa en la Grafica N° 3 Consolidado de Peticiones según Canal del Recepción, mostrada a continuación:




Grafica No. 3

La grafica anterior nos muestra que el Canal E-mail (Correo Electrónico), es el medio de mayor utilización durante el semestre seguido de la Pagina Web Alcaldía; así mismo el consolidado en el cuadro siguiente.

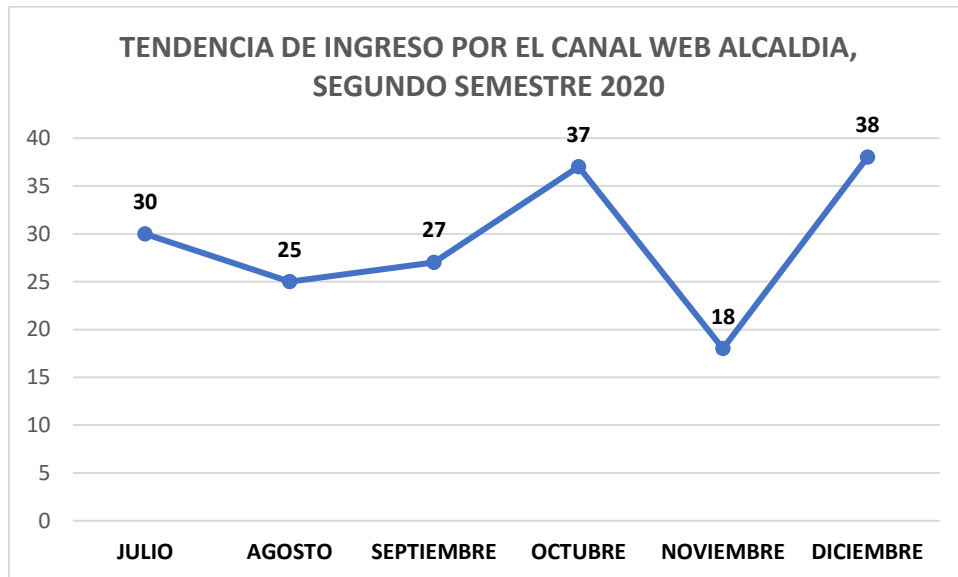
CANALES DE ATENCION AÑO 2020										
MES	ESCRITO	BUZON	EMAIL	PRESENCIAL	TELEFONICO	REDES SOCIALES	WEB ALCALDIA	RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	TOTAL	Porcentaje %
JULIO			177				30		207	20%
AGOSTO			145			2	25		172	17%
SEPTIEMBRE			168				27		195	19%
OCTUBRE			137				37		174	17%
NOVIEMBRE			159				18		177	17%
DICIEMBRE			76				38		114	11%
TOTAL	0	0	862	0	0	2	175	0	1039	100%

cuadro No. 1

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 10



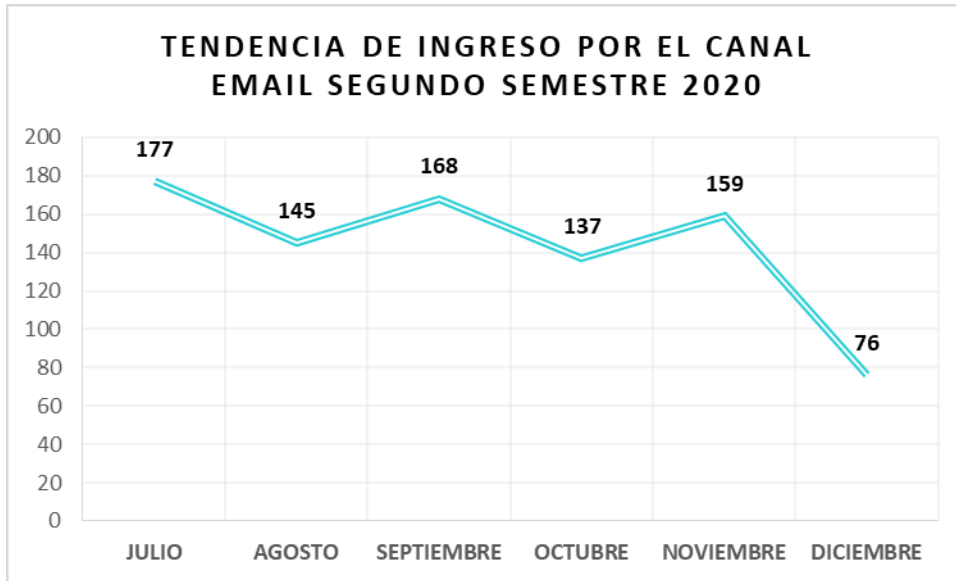
WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs> Durante el segundo semestre de 2020 como lo muestra la Gráfica No. 4 esta página recibió un total de 175 Peticiones, siendo octubre y diciembre los meses en que se recibieron mayor número de peticiones y noviembre, como el mes con menor Petición.



Gráfica No. 4

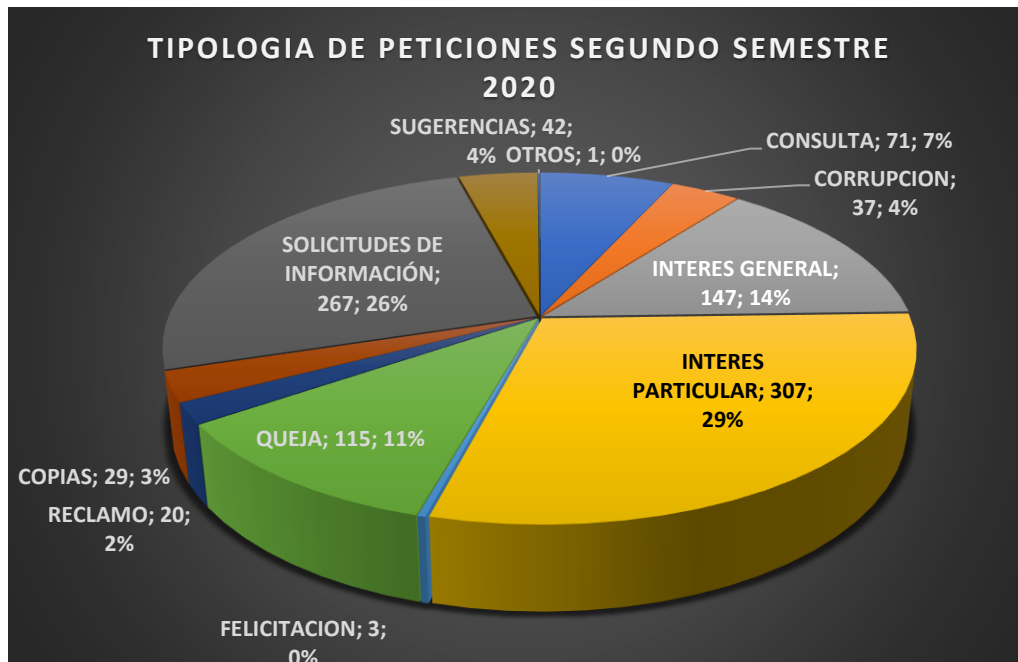


CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del correo de Atención al Ciudadano atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. Para el segundo semestre de 2020 como lo muestra la Gráfica N° 5 se presentaron un total de 1039 Peticiones siendo julio y septiembre los meses con mayor cantidad de Peticiones.




Gráfica No. 5

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES



Gráfica No. 6

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 6 de 10

En la Grafica No. 6, se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos para el segundo semestre de 2020, son los Derechos de petición de interés Particular con 307 solicitudes y un 29% de participación, los Derechos de petición de interés general con 147 peticiones y un porcentaje de participación del 14% y las Quejas con 115 peticiones y 11% de participación, son las tipologías más solicitadas según su clasificación


Desde una perspectiva colectiva, se requiere de un cierto número de ciudadanos cuyos comportamientos se determinan recíprocamente. De acuerdo a esto, participar es sinónimo de intervención colectiva. La participación ciudadana referenciada en la Grafica No, 2 se entiende como la intervención de los ciudadanos en la esfera pública en función de intereses sociales de carácter particular, en una época que despierta muchas necesidades por la cuarentena que se debe guardar.

TIPOLOGIA DE PETICIONES AÑO 2020													
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	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	5	18	70	0	10	6	2	82	11	0	207	20
AGOSTO	1	7	27	57	0	15	1	6	49	9	0	172	17
SEPTIEMBRE	52	4	36	37	1	11	2	7	36	8	1	195	19
OCTUBRE	4	5	30	59	0	19	3	6	42	6	0	174	17
NOVIEMBRE	7	5	27	46	2	41	2	3	38	6	0	177	17
DICIEMBRE	4	11	9	38	0	19	6	5	20	2	0	114	11
TOTAL	71	37	147	307	3	115	20	29	267	42	1	1039	100

Cuadro No. 2

Para el segundo semestre, se puede visualizar como los ítems de Derechos de petición de interés Particular, las quejas, las solicitudes de Información, se encuentran a un nivel muy similar, los porcentajes de los requerimientos se concentran en estos ítems. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo y sostenible, que debilita a varios sectores y particularmente las personas con condiciones especiales, por tanto, este tipo de incógnitas es en las cuales podemos hacer uso de la participación ciudadana y poder dar solución.

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

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 7 de 10


SECTORIZACIÓN DE LAS PETICIONES

ORGANIZACIÓN SECTORIAL ADMINISTRATIVA DEL DISTRITO CAPITAL								
ITEM	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2020	% PART
Corporación Pública Administrativa	71	78	128	117	150	66	610	59%
Sector Gestión Pública	5	2	6	5	2	5	25	2%
administrativo de Seguridad,	2	6	5	5	1	1	20	2%
Sector Hacienda	6	4	1	9	1	2	23	2%
Sector Planeación Económico, Industria y Turismo.	5	2	0	0	1	0	8	1%
	0	12	0	2	0	0	14	1%
Sector Educación	1	1	1	1	0	0	4	0%
Sector Salud	31	5	1	0	2	1	40	4%
Sector Integración Social	30	31	3	7	6	8	85	8%
Recreación y Deporte	3	0	2	0	1	1	7	1%
Sector Ambiente	7	4	2	0	1	5	19	2%
Sector Hábitat.	5	4	20	3	2	2	36	3%
Sector Mujeres	1	0	1	2	0	0	4	0%
Administrativo Gestión Jurídica	0	1	0	0	0	1	2	0%
Sector Movilidad	6	8	9	3	5	9	40	4%
Sector Gobierno	34	14	16	20	5	13	102	10%
TOTAL GENERAL	207	172	195	174	177	114	1039	100%

Cuadro No. 3

En el cuadro No. 3, se especifica la clasificación de ciento catorce (1039) SDQS, según los Sectores Administrativos de Coordinación de conformidad con el (Acuerdo 257 de 2006), los asuntos y sectores más solicitados fueron:

- Corporación Pública Administrativa, (Concejo de Bogotá) 610 solicitudes y un porcentaje de participación del 59%, demuestran la gestión de la atención a los requerimientos a los ciudadanos desde la Corporación.


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 10

- El Sector de la Gobierno, con 102 solicitudes y un porcentaje del 10% y el Sector Integración Social con 85 peticiones y un porcentaje de participación del 8% entre el gran total, cierran los sectores más solicitados durante el segundo semestre de 2020.



Grafica No.7

En la Grafica No. 7, se visualiza las solicitudes realizadas a la Corporación, 610 peticiones gestionadas por el Concejo de Bogotá que representa un 59% de la solicitudes realizadas en el segundo semestre de 2020, seguido del sector Gobierno con 102 peticiones y un 10% de participación y el sector Integración Social con 85 peticiones y un porcentaje del 8% de participación, conforman los sectores con más solicitudes en el segundo semestre, para los otros sectores podemos hacer un análisis estable en cuanto al ingreso de solicitudes.


	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 9 de 10

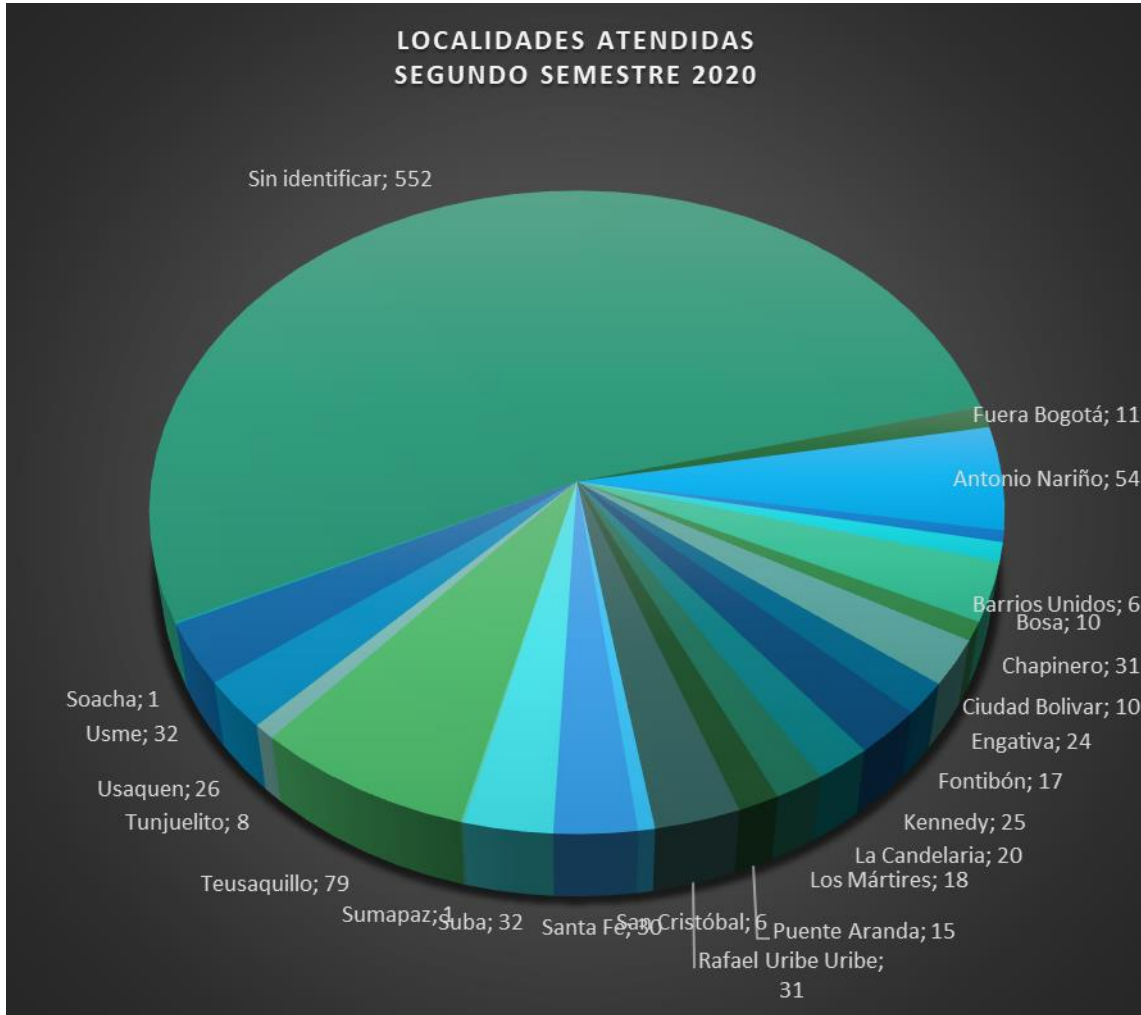
PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS ENERO 1 A DICIEMBRE 31 DE 2020								
LOCALIDADES	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBR E	OCTUBRE	NOVIEMBR E	DICIEMBRE	TOTAL	% PART
Antonio Nariño	21	29	1	3	0	0	54	5%
Barrios Unidos	0	3	1	0	1	1	6	1%
Bosa	3	0	3	1	3	0	10	1%
Chapinero	7	5	8	7	3	1	31	3%
Ciudad Bolívar	0	3	0	2	2	3	10	1%
Engativa	2	3	10	6	1	2	24	2%
Fontibón	7	2	3	1	2	2	17	2%
Kennedy	2	3	1	11	5	3	25	2%
La Candelaria	14	2	1	1	0	2	20	2%
Los Mártires	2	11	3	1	0	1	18	2%
Puente Aranda	3	3	2	2	3	2	15	1%
Rafael Uribe Uribe	28	1	2	0	0	0	31	3%
San Cristóbal	2	0	3	0	1	0	6	1%
Santa Fe	7	5	5	4	4	5	30	3%
Suba	6	7	4	12	3	0	32	3%
Sumapaz	0	0	0	0	0	1	1	0%
Teusaquillo	20	17	2	14	17	9	79	8%
Tunjuelito	1	2	1	1	0	3	8	1%
Usaquen	0	4	8	7	3	4	26	3%
Usme	2	3	16	11	0	0	32	3%
Soacha	1	0	0	0	0	0	1	0%
Sin identificar	79	69	120	84	125	75	552	53%
Fuera de Bogotá	0	0	1	6	4	0	11	1%
TOTAL	207	172	195	174	177	114	1039	100%

Cuadro No. 4

En el cuadro No. 4, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 1039 solicitudes, 552 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 53% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación completando el restante de peticiones.

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



Gráfica No. 8

La gráfica No. 8, muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para el segundo semestre de 2020, se resalta el porcentaje del 53% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este periodo.

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