	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 1 de 15

ATENCION A LA CIUDADANIA


INFORME DE GESTIÓN CON CORTE A 30 DE ABRIL DE 2021

El procedimiento de Atención a la Ciudadanía, se permite rendir informe de los derechos de petición y solicitudes que ingresaron a la Corporación por los diferentes medios de comunicación y por la oficina de correspondencia de la Corporación; el cual se encuentra debidamente detallado en el documento anexo - Hoja de Ruta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020 que han sido clasificados y tramitados con corte a 30 de abril de 2021, a través del SDQS.

Para el presente mes, reportaremos la información que contiene la relación de los derechos de petición que ingresaron a la entidad dentro de periodo comprendido entre el 01 y el 30 de abril, los cuales ascienden a 137 solicitudes de trámites ciudadanos que demuestran el compromiso de la entidad para dar cumplimiento a todas las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción, además del cumplimiento de los preceptos de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, los cuales están ligados al fortalecimiento de una cultura de respuesta oportuna a la ciudadanía.

El informe presenta los datos estadísticos relacionados con la recepción, atención y trámites de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones atendidas, teniendo como fuente de información la plataforma tecnológica-Bogotá te Escucha que apoya la gestión de las SDQS y los demás canales de ingreso de peticiones.

Se presenta la información de manera consolidada, y se discriminará teniendo en cuenta los diferentes canales de recepción, los tipos de petición, los medios de atención y el número de ciudadanos atendidos durante el mes de abril.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 2 de 15

CANAL DE INGRESO DE PETICIONES

De acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, adoptada mediante el Decreto 197 de 2014 y la Política Interna de la Corporación acogida parcialmente; durante el mes de abril de 2021, se brinda a la ciudadanía atención a través de diferentes canales de comunicación para poder interponer sus solicitudes en el Sistema “Bogotá Te Escucha - SDQS”, tales como:



WEB: Son los requerimientos que interponen los ciudadanos ingresando directamente por la página de la alcaldía <http://bogota.gov.co/sdqs>. En el mes de abril se recibieron 43 peticiones equivalente al 31% de las peticiones que ingresaron por la web de la Alcaldía, contra 62 recibidas el mes anterior.




ESCRITO: Son aquellos requerimientos que se registran en el SDQS, soportadas por un documento escrito que trae el requirente, el cual se adjunta en la petición al momento de registrarla. En el mes de abril NO se recibieron peticiones bajando el promedio afectado por la cuarentena por la pandemia.



TELEFÓNICO: Todos los requerimientos que ingresan por medio de la línea 2088210 ext. 500 / 717 y la línea 0180001111818, son tomados y registrados por los funcionarios de Atención a la Ciudadanía, en el sistema SDQS.



CORREO ELECTRÓNICO: Requerimientos que se registran a través del Correo Institucional de Atención al Ciudadano en la dirección: atencionalciudadano@concejobogota.gov.co, las cuales son registradas en el sistema SDQS por uno de los funcionarios destinado para tal fin. En este mes de abril se recibieron 94 peticiones, que equivalen al 69%, El ítem se aumenta. debido la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable por los Gobiernos Nacional y Distrital, los usuarios utilizan, más el correo electrónico para sus peticiones.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 3 de 15



PRESENCIAL: Todo ciudadano que se acerque a las instalaciones del Concejo de Bogotá, D.C. puede interponer su petición, queja, reclamo, sugerencia etc. de manera verbal, sin necesidad de traer un escrito, este relato será atendido y registrado por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad en el sistema SDQS. En el mes de abril, NO se recibieron de forma presencial, debido a la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable decretada por el Gobierno Nacional.



BUZÓN: Los usuarios están en su derecho de depositar en el Buzón de Sugerencias sus quejas, las cuales serán recolectadas y registradas en el SDQS por los funcionarios del Proceso de Atención a la Ciudadanía de la entidad.




REDES SOCIALES: Algunos usuarios interponen sus quejas por medio de Facebook o Twitter de la entidad, estas se registran en el SDQS y se tramitan desde allí.

ANALISIS DE LA GESTION A LOS CANALES DE INGRESO DE PETICIONES

Teniendo en cuenta la hoja de ruta peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del mes abril de 2021, a continuación, se relaciona los casos recibidos y gestionados por nuestros canales de ingreso de peticiones y un análisis de su utilización por parte de los ciudadanos peticionarios:

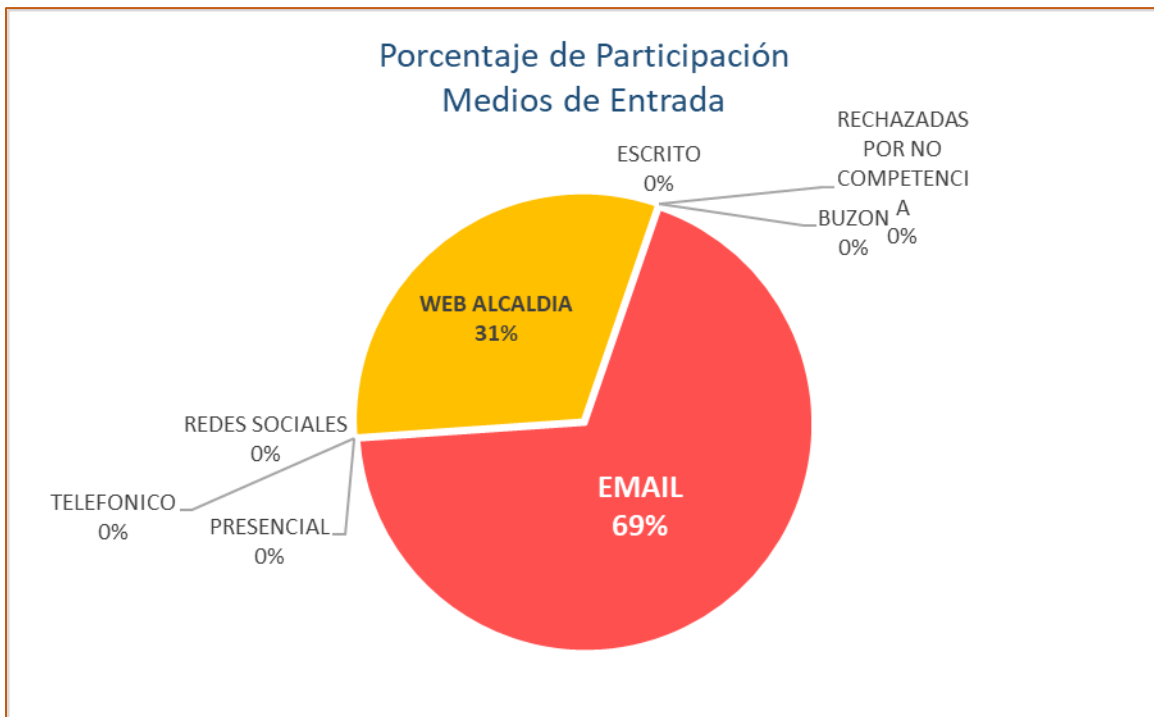
MEDIO DE ENTRADA DE LA PETICIÓN	CANT SDQS	%
ESCRITO	0	0%
BUZON	0	0%
EMAIL	94	69%
PRESENCIAL	0	0%
TELEFONICO	0	0%
REDES SOCIALES	0	0%
WEB ALCALDIA	43	31%
RECHAZADAS POR NO COMPETENCIA	0	0%
TOTAL SDQS	137	100%

Cuadro No. 1

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 4 de 15


En el Cuadro No. 1, podemos determinar que el medio más utilizado por los ciudadanos en el mes de abril sigue siendo el canal vía E-MAIL correo electrónico 94 peticiones que corresponden al 69% y WEB de la Alcaldía Bogotá te Escucha, con 43 peticiones que corresponden al 31%, de las solicitudes de los ciudadanos, manteniéndose la tendencia solicitudes con respecto al mes anterior, este fenómeno se presenta por las medidas de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible establecidas por el Gobierno Nacional para enfrentar la pandemia de COVID 19.

En la Grafica No. 1, se visualiza el porcentaje de utilización de cada medio de entrada de las peticiones y su participación por parte de los ciudadanos, teniendo en cuenta que se utilizaron solo dos medios.



Grafica No. 1

A pesar de los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable y sostenible decretado por los Gobiernos Nacional y Distrital, el total de requerimientos recibidos durante el mes de abril, equivalen a ciento treinta y siete (137) peticiones, descendiendo con respecto al mes de marzo (197), los cuales se encuentran registrados en el SDQS, cumpliéndose en un 100% de lo preceptuado en el numeral 3, artículo 3 del Decreto 371 de 2010, que *“con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a estos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar”*

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 5 de 15

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE DE LAS PETICIONES

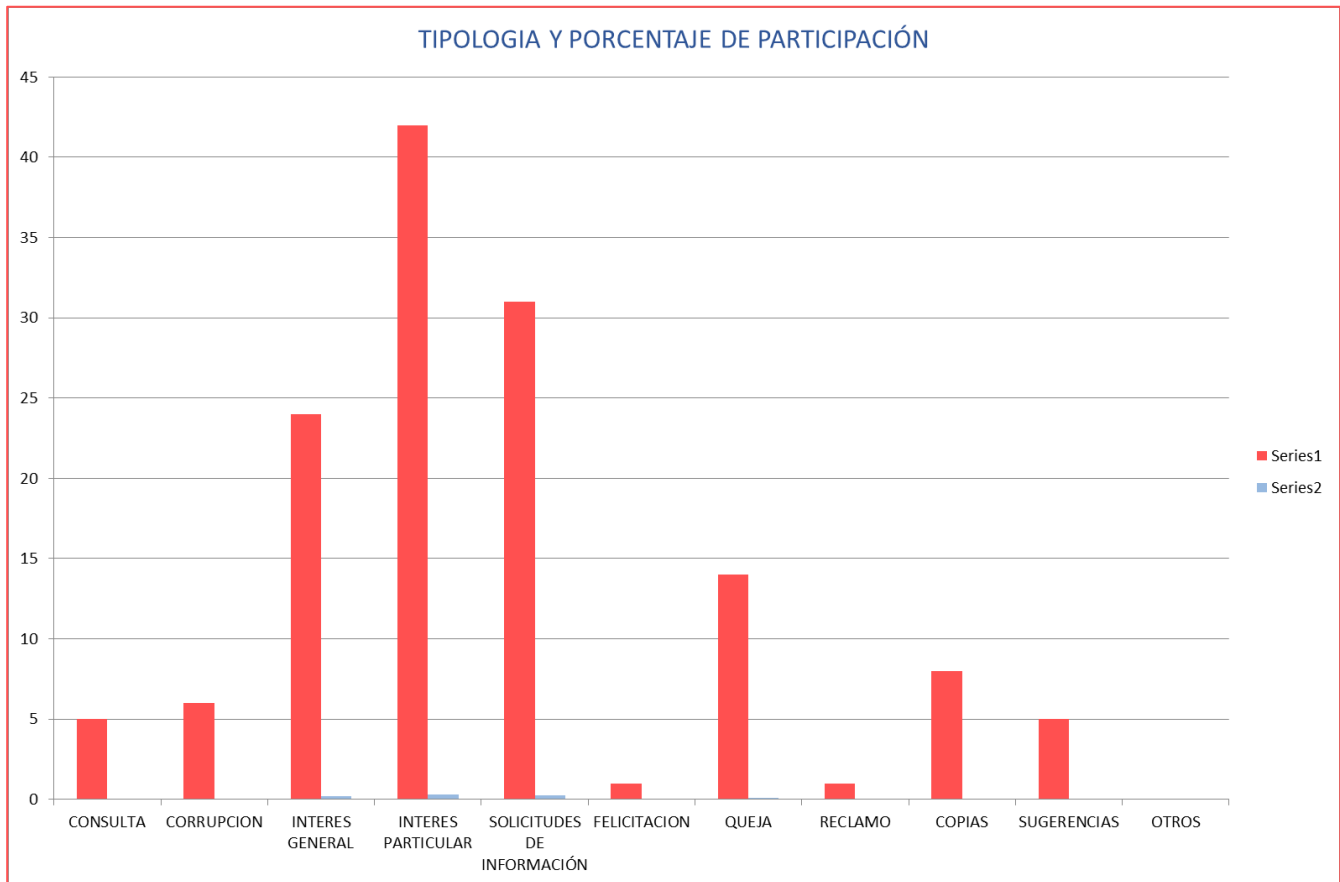
En el siguiente Cuadro No. 2, se detalla la cantidad de SDQS según su tipología y el porcentaje de participación de cada uno de los requerimientos según su clasificación que ingresaron al Concejo de Bogotá, D.C. en el mes de abril.

TIPOLOGIA Y PORCENTAJE SDQS	CANT SDQS	%
CONSULTA	5	4%
CORRUPCION	6	4%
INTERES GENERAL	24	18%
INTERES PARTICULAR	42	31%
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	31	23%
FELICITACION	1	1%
QUEJA	14	10%
RECLAMO	1	1%
COPIAS	8	6%
SUGERENCIAS	5	4%
OTROS	0	0%
TOTAL	137	100%

Cuadro No. 2

Se observa que el mayor número de requerimientos que ingresaron a la Entidad por parte de los Ciudadanos con corte 30 de abril de 2021, son las Solicitudes de Interés particular con 42 solicitudes y un 31% de participación, las Solicitudes de información con 31 peticiones y un porcentaje de participación del 23%, las solicitudes de interés general con 24 peticiones y 18% de participación, queja con 14 peticiones y 10% de participación son las tipologías más solicitadas según su clasificación.

Los efectos de la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable 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.

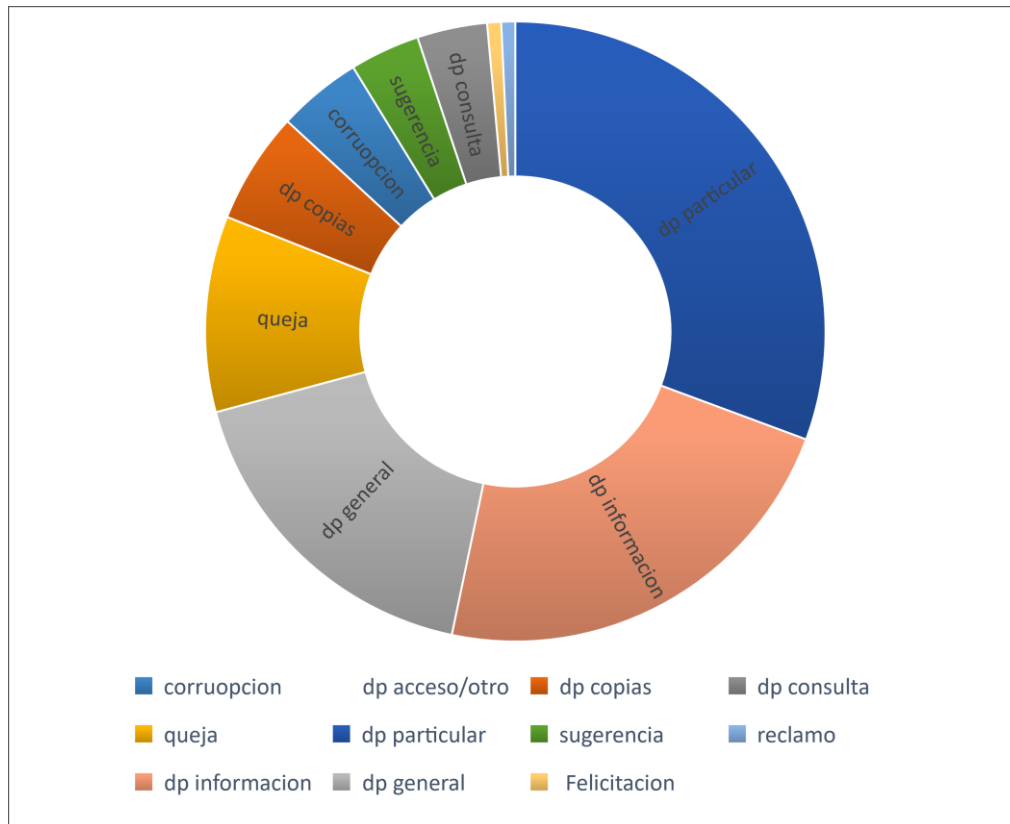


Grafica No. 2

En la Grafica No. 2, para el mes abril, se puede visualizar como los ítems de derechos de petición de interés particular y general, las solicitudes de información, la queja y las copias, se encuentran como las tipologías de con mayores requerimientos. El resto de tipologías se mantienen estables ante las necesidades de la ciudadanía durante la medida de aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable 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.


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 las situaciones que genera la pandemia de Covid 19.

CLASIFICACIÓN CONTRALORIA		
corrupción	6	4%
dp acceso/otro	0	0%
dp copias	8	6%
dp consulta	5	4%
queja	14	10%
dp particular	42	31%
sugerencia	5	4%
reclamo	1	1%
dp información	31	23%
dp general	24	18%
Felicitación	1	1%
	137	100%



QUEJAS Y RECLAMOS	
RECLAMO	1
QUEJAS	14

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN	31	23%
COPIAS	8	6%

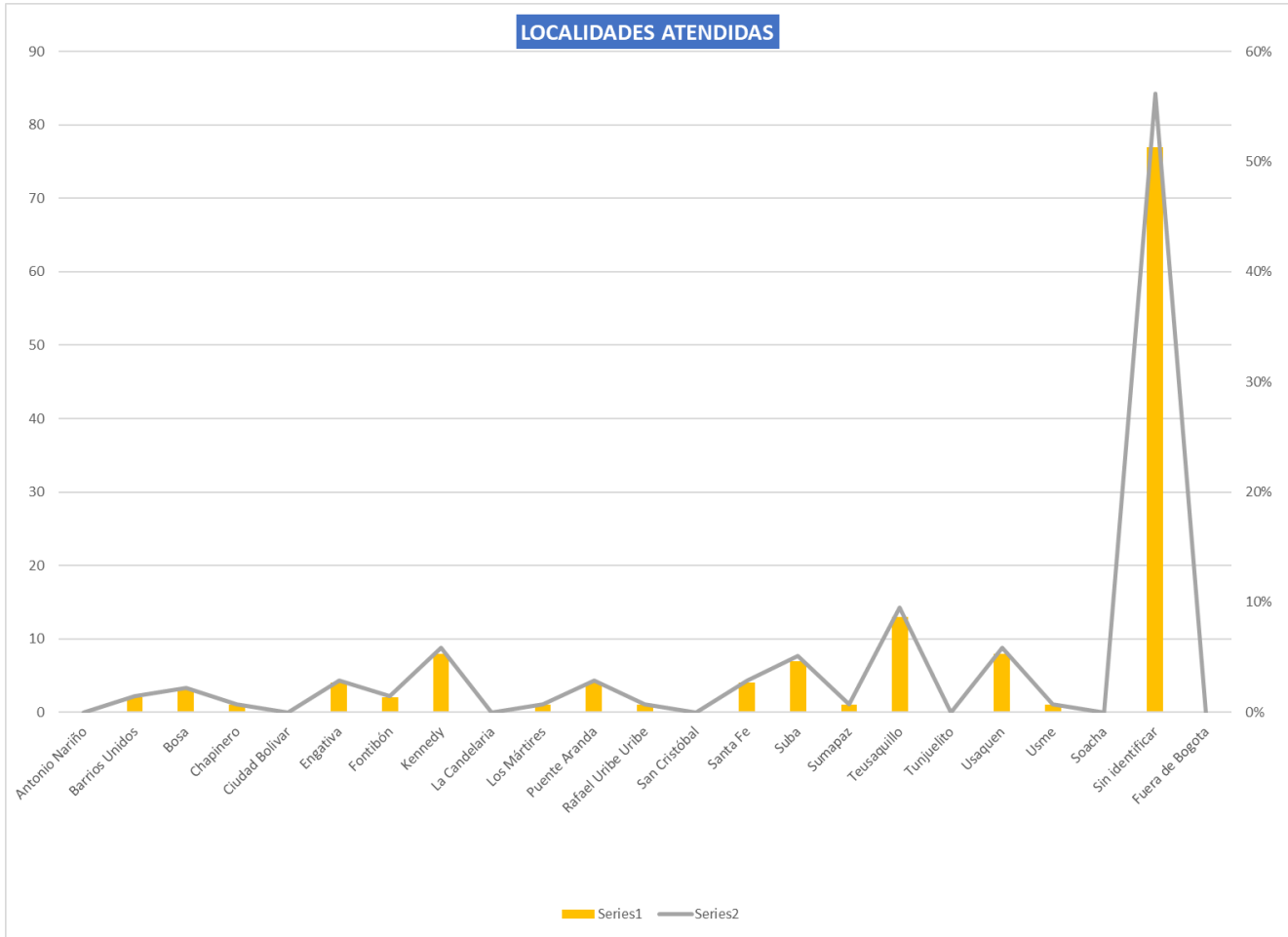
	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 8 de 15

PORCENTAJE DE LOCALIDADES ATENDIDAS

LOCALIDADES ATENDIDAS	TOTAL USUARIOS	% PART
Antonio Nariño	0	0%
Barrios Unidos	2	1%
Bosa	3	2%
Chapinero	1	1%
Ciudad Bolívar	0	0%
Engativá	4	3%
Fontibón	2	1%
Kennedy	8	6%
La Candelaria	0	0%
Los Mártires	1	1%
Puente Aranda	4	3%
Rafael Uribe Uribe	1	1%
San Cristóbal	0	0%
Santa Fe	4	3%
Suba	7	5%
Sumapaz	1	1%
Teusaquillo	13	9%
Tunjuelito	0	0%
Usaquén	8	6%
Usme	1	1%
Soacha	0	0%
Sin identificar	77	56%
Fuera de Bogotá	0	0%
Total general	137	100%

Cuadro No. 5

En relación a la información de participación de Localidades, se evidencia que de los ciudadanos que georreferencian sus peticiones, de las 137 solicitudes, 77 ingresaron sin identificar la procedencia, esto corresponde al 56% de participación; las diferentes localidades que si se identificaron presentan porcentajes similares de participación y completan el restante de peticiones.




Gráfica 4

La gráfica muestra las diferentes variaciones y diferencias entre las solicitudes que se realizan de las Localidades que conforman Bogotá, esta estadística varía mes a mes. Para abril se resalta el porcentaje del 56% de participación, para las solicitudes que no se identifica la localidad desde donde se realizan. Así mismo, las localidades identificadas mantienen un porcentaje similar y estable para este mes.

Teusaquillo, con 13 peticiones y 9 %, es una de las localidades que presentan el mayor número de peticiones, Kennedy con 8 peticiones y 6% de participación y suba 7 peticiones y 5% esto dentro de las localidades identificadas.

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.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 10 de 15


PARTICIPACIÓN EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE PETICIONES POR LOCALIDADES



Antonio Nariño	0
Barrios Unidos	2
Bosa	3
Chapinero	1
Ciudad Bolívar	0
Engativa	4
Fontibón	2
Kennedy	8
La Candelaria	0
Los Mártires	1
Puente Aranda	4
Rafael Uribe Uribe	1
San Cristóbal	0
Santa Fe	4
Suba	7
Sumapaz	1
Teusaquillo	13
Tunjuelito	0
Usaquén	8
Usme	1



Soacha	0
Sin identificar	77
Fuera de Bogotá	0

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 11 de 15

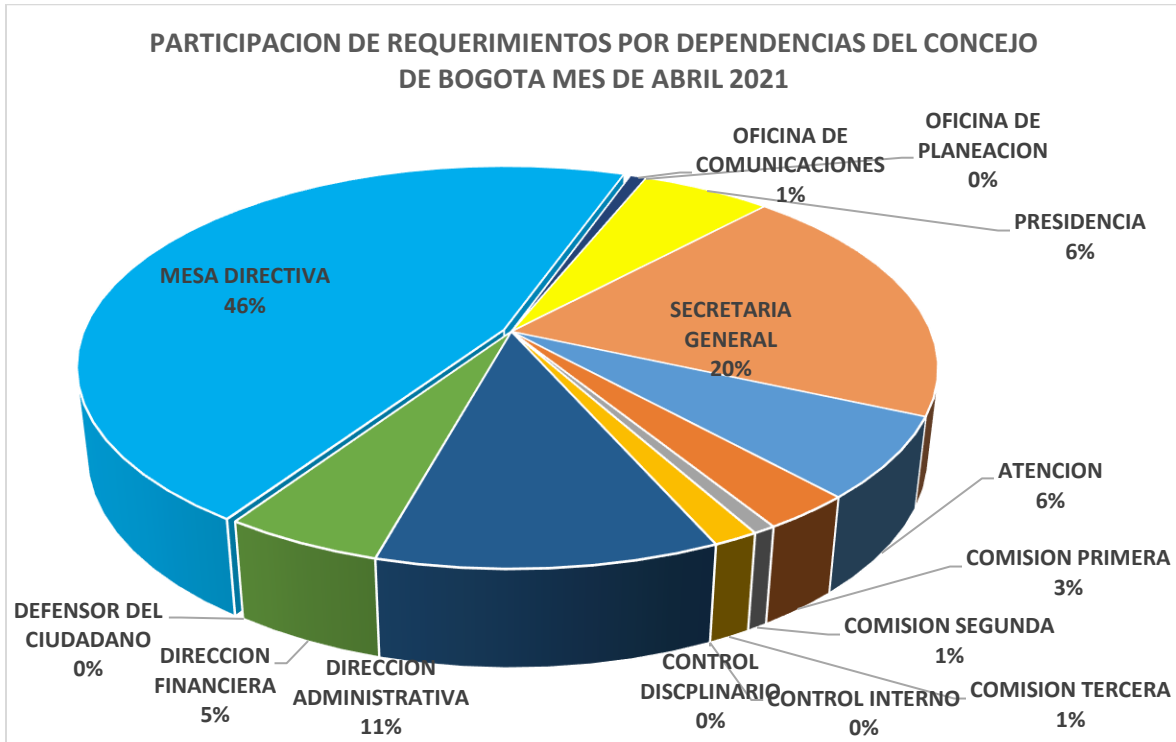
NUMERO Y PORCENTAJE DE PARTICIPACION DE REQUERIMIENTOS POR DEPENDENCIAS DEL CONCEJO DE BOGOTA MES DE ABRIL 2021

Durante el presente mes de Abril, ingresaron 137 requerimientos, los cuales fueron tramitados en su totalidad y fueron asignados a las diferentes dependencias de la Corporación o trasladados a las instituciones que por competencia deben dar respuesta de fondo; como se puede observar en el siguiente cuadro.

OFICINA	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCION	9	7%
COMISION PRIMERA	4	3%
COMISION SEGUNDA	1	1%
COMISION TERCERA	2	1%
CONTROL INTERNO	0	0%
CONTROL DISCIPLINARIO	0	0%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	15	11%
DIRECCION FINANCIERA	7	5%
DEFENSOR DEL CIUDADANO	0	0%
MESA DIRECTIVA	63	46%
OFICINA DE COMUNICACIONES	1	1%
OFICINA DE PLANEACION	0	0%
PRESIDENCIA	8	6%
SECRETARIA GENERAL	27	20%
	137	100%

Para el mes de abril de 2021, la dependencia con mayor número de requerimientos gestionados corresponde a la Mesa Directiva con 63 requerimientos y un porcentaje de participación del 46% dentro del total; esto, teniendo en cuenta que en ella se realiza el cierre de las comunicaciones dadas al ciudadano, donde se le informe si fue trasladada a otra entidad o será respondida por el Concejo de Bogotá.

En segundo lugar, tenemos la Secretaria General 27 solicitudes tramitadas y un porcentaje de participación del 20%, seguida por la Dirección Administrativa con 11 solicitudes y un porcentaje de participación del 11%; Dirección Financiera con 7 solicitudes y 5% de participación. Esto dentro de las más representativas.



Gráfica No. 5

En la gráfica No. 5 se observa la proporción que le corresponde a cada dependencia en relación con las 137 solicitudes recibidas durante el presente mes.



PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

CÓDIGO: GDE-PR002-FO2

INFORME DE GESTIÓN

VERSIÓN: 00

FECHA: 16 JUL. 2014


PÁGINA 13 de 15

HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
MES DE ABRIL 2021. ANEXO PDF

Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.													PROCESO ATENCIÓN AL CIUDADANO		Código: ATC-FO-002							
HOJA DE RUTA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS - MES													ABRIL 2021		Versión: 00							
															Fecha: 28-Nov-2020							
NÚMERO RADICADO	FECHA	CLASE DE SENSIBILIDAD										FECHA INCORPORACIÓN SDQS	CLASIFICACIÓN		MEDIO DE ENTRADA	LOCALIDAD	FECHA VENCIMIENTO	FECHA DE CIERRE	DÍAS DE GESTIÓN			
		INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD	INTELIGIBILIDAD		INTELIGIBILIDAD	NO. REQUERIMIENTO						DEPENDENCIA		
WEB	31-03-21									X					05-04-21	660402021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Kennedy	13/05/2021	8/04/2021	3
WEB	31-03-21									X					05-04-21	668612021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Kennedy	13/05/2021	8/04/2021	3
WEB	05-04-21	X													07-04-21	896772021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	27/05/2021		
WEB	30-03-21									X					03-04-21	102118021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Rafael Uribe Uribe	12/05/2021	9/04/2021	4
WEB	31-03-21	X													05-04-21	1028802021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	21/05/2021	14/04/2021	9
WEB	04-04-21									X					05-04-21	1046762021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Tenorio	14/05/2021	8/04/2021	3
WEB	05-04-21	X													06-04-21	1047472021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	23/05/2021	8/04/2021	2
WEB	05-04-21											X			06-04-21	1047892021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Daba	3/05/2021	21/04/2021	15
WEB	06-04-21			X											07-04-21	1066802021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Kennedy	18/05/2021	9/04/2021	2
WEB	05-04-21			X											07-04-21	106918021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Usaquen	18/05/2021	13/04/2021	6
WEB	05-04-21			X											07-04-21	1069372021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Usaquen	18/05/2021	13/04/2021	6
EMAL	27-03-21			X											06-04-21	106882021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	ENGATVA	19/05/2021	9/04/2021	3
WEB	28-03-21			X											06-04-21	1068802021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Los Mártires	19/05/2021	13/04/2021	7
EMAL	30-03-21										X				06-04-21	1070642021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	4/05/2021	9/04/2021	3
EMAL	30-03-21										X				06-04-21	1071882021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	4/05/2021		
WEB	06-04-21										X				06-04-21	1072842021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	WEB ALCALDIA	Sin Identificar	4/05/2021	16/04/2021	11
EMAL	30-03-21			X											06-04-21	1073092021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	19/05/2021		
EMAL	05-04-21			X											06-04-21	107743021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Puerta Abierta	19/05/2021	8/04/2021	3
EMAL	30-03-21										X				06-04-21	1077782021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	19/05/2021	9/04/2021	4
EMAL	30-03-21										X				06-04-21	1078102021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	19/05/2021	8/04/2021	3
EMAL	31-03-21			X											06-04-21	1078662021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Puerta Abierta	19/05/2021	9/04/2021	4
EMAL	01-04-21										X				06-04-21	107873021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	19/05/2021	8/04/2021	3
EMAL	01-04-21			X											06-04-21	1080042021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	19/05/2021	14/04/2021	8
EMAL	01-04-21			X											07-04-21	108483021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Chaparral	20/05/2021	9/04/2021	2
EMAL	01-04-21			X											07-04-21	108913021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	20/05/2021	9/04/2021	2
EMAL	01-04-21			X											07-04-21	1089442021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	20/05/2021	9/04/2021	3
EMAL	04-04-21										X				07-04-21	1089012021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Sin Identificar	20/05/2021	13/04/2021	6
EMAL	05-04-21											X			07-04-21	108922021	ATENCIÓN A LOS CIUDADANOS Y MENORES DE EDAD	EMAL	Puerta Abierta	3/05/2021	4/05/2021	27

La hoja de ruta, Código: ATC-FO-002 PQRS V05_26-Nov-2020, se anexa como parte integral del informe del mes de abril de 2021, donde se detalla la información de cada una de las peticiones recibidas, su clasificación y el trámite con corte a 30 de abril de 2021, a través del SDQS.

	PROCESO GESTIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: GDE-PR002-FO2
	INFORME DE GESTIÓN	VERSIÓN: 00
		FECHA: 16 JUL. 2014
		PÁGINA 14 de 15

VISITA A BUZONES

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

NO PQRS REPORTADAS POR LAS DEPENDENCIAS PARA EL MES DE ABRIL DE 2021

Para el mes de abril de 2021, la información referente con la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, de las PQRS tramitadas no se realizaron reportes.


ACTIVIDADES DURANTE EL MES DE ABRIL 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.

- Reunión virtual, revisión procedimiento atención a peticiones del ciudadano, <https://meet.google.com/vti-jrvf-jgu>, Director Jurídico, miércoles 28 de abril de 2021 a las 8:00 a.m.
- Reunión virtual, Invitación a la reunión: Invitación a la reunión: “Taller de Accesibilidad WEB - La nueva realidad y el acceso a la información, Veeduría Distrital y el Consejo Iberoamericano de Diseño, Ciudad y Construcción Accesible – CIDCCA https://teams.microsoft.com/l/meetup_, jueves 29 de abril de 2021 a las 9:00 a.m.

Recomendaciones y Conclusiones.

1. El Grupo de Atención al Ciudadano, recomienda usar el aplicativo Bogotá te Escucha Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en todos los casos cuando lleguen Derechos de Petición a las dependencias y que no hayan sido radicados, así mismo

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

el manejo del sistema de forma óptima, finalizando el trámite con oportunidad y en lenguaje sencillo, respondiendo específicamente lo que el peticionario requiere y/o solicita.

2. Se sugiere a todos los funcionarios y contratistas de la Corporación tener en cuenta el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias contempladas en la circular 2019IE4382 del 22 de marzo de 2019, siguiendo los lineamientos descritos.
3. En razón al análisis mencionado, el grupo de Atención al Ciudadano, hace énfasis en la calidad de las respuestas a los ciudadanos, teniendo en cuenta los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.
4. El Grupo de Atención al Ciudadano seguirá realizado algunos ajustes que apuntan a mejoras en el manejo y control de las PQRS. Destacando la promoción de la “**cultura de autocontrol**” para todas las dependencias del Concejo de Bogotá, así como la implementación de mecanismos e instrumentos que permitan garantizar el cumplimiento normativo de términos de la gestión y la consolidación y oportuna presentación de informes, sugiriendo escenarios de control integrados.
5. Teniendo en cuenta lo anterior, es importante para el Concejo de Bogotá D.C. seguir los lineamientos establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los Requerimientos Ciudadanos (2212100-GS-021), toda vez que, al efectuar la evaluación a través del muestreo aleatorio, la Veeduría Distrital, proyectará los respectivos porcentajes de cumplimiento y de no cumplimiento en la evaluación de calidad y calidez y oportunidad de cada entidad.

Cordialmente,



ATENCIÓN AL CIUDADANO

Grupo Atención al Ciudadano

Concejo de Bogotá D.C
Dirección Jurídica

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

Anexos: Lo anunciado
Elaboro Carlos Alberto Muñoz Torres Yolanda Romero
Revisó. Olga Marlene Rodríguez Vega